



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

“Evaluación de los procesos logísticos y su incidencia en la rentabilidad de la
Empresa Ferretera Padilla E.I.R.L, Tarapoto, año 2016”

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

AUTOR:

Luisa Lisbeth Rengifo Ruiz

ASESOR

Mg. Rubén Chong Rengifo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

SISTEMA DE ORGANIZACIÓN CONTABLE

TARAPOTO – PERÚ

2017

Páginas del jurado



.....
Mg. Cesar A. Diez Espinoza

.....
Mg. CÉSAR ALFONSO DIEZ ESPINOZA
Presidente



.....
Mg. GUSTAVO EDGAR SILVA DEL CASTILLO
Secretario



.....
MSc. Rubén Chong Rengifo

.....
Mg. RUBÉN CHONG RENGIFO
Vocal

Dedicatoria

A Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y darme la vida y la fortaleza necesaria para seguir adelante y seguir luchando para forjar mi destino.

A mi mamá, por brindarme su apoyo, sus consejos, sus valores, su cariño y motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien.

A la memoria de mi hermano, quien cuida y guía siempre mi camino.

Agradecimiento

Agradezco a la universidad por albergarnos en sus aulas brindándonos las herramientas para desarrollar nuestro proyecto de investigación.

A mis asesores por el permanente apoyo y brindarme las enseñanzas para lograr la tesis.

Declaración jurada de autenticidad

Yo, Luisa Lisbeth Rengifo Ruiz, estudiante de la facultad de Ciencias Empresariales, escuela de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 70541583, con la tesis titulada “Evaluación de los procesos Logísticos y su incidencia en la Rentabilidad de la empresa ferretera Padilla E.I.R.L, Tarapoto, año 2016”. Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse el fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 06 diciembre de 2017



Luisa Lisbeth Rengifo Ruiz
70541583

Presentación

Señores miembros del jurado calificador:

Cumpliendo con las disposiciones vigentes emanadas por el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, someto a vuestro criterio profesional la evaluación del presente trabajo de investigación titulado:

“Evaluación de los procesos Logísticos y su incidencia en la Rentabilidad de la empresa ferretera Padilla E.I.R.L, Tarapoto, año 2016”

Con la convicción de que se otorgará el valor justo y mostrando apertura a sus observaciones, le agradezco por anticipado por las sugerencias y apreciaciones que se brinden a la presente investigación.

Índice

Páginas del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaración jurada de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Resumen	xi
Abstract.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos.....	18
1.3. Teorías relacionadas al tema	22
1.4. Formulación del Problema.....	31
1.5. Justificación.....	31
1.6. Hipótesis.....	32
1.7. Objetivos	32
II. MÉTODO	33
2.1. Diseño de investigación	33
2.2. Variables, operacionalización	34
2.3. Población y muestra	35
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
2.5. Validación del instrumento.....	36
2.6. Confiabilidad del instrumento.....	36
2.7. Métodos de análisis de datos	36
2.8. Aspectos éticos	36
III. RESULTADOS.....	37
IV. DISCUSIÓN.....	68
V. CONCLUSIONES.....	71
VI. RECOMENDACIONES	73
VII. REFERENCIAS.....	75
ANEXOS.....	77

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables...	34
Tabla 2. Muestra...	35
Tabla 3. Técnicas e instrumentos	36
Tabla 4. Líneas de comercialización de la empresa	37
Tabla 5. Deficiencias en el proceso de requerimiento	43
Tabla 6. Mercaderías que no se ajustan a las necesidades	44
Tabla 7. Requerimientos no atendidos	45
Tabla 8. Deficiencias en el proceso de adquisición	46
Tabla 9. Stock de mercadería 2016	47
Tabla 10. Mercadería adquirida en exceso	48
Tabla 11. Diferencias en el stock	49
Tabla 12. Deficiencias en el proceso de recepción	50
Tabla 13. Productos deficientes ingreso al almacén	51
Tabla 14. Productos deficientes ingreso al almacén	52
Tabla 15. Productos no verificados	53
Tabla 16. Deficiencias en el proceso de internamiento	54
Tabla 17. Pérdida de mercadería por mala distribución y codificación	55
Tabla 18. Productos no registrados ni controlados	56
Tabla 19. Deficiencias en el proceso de distribución	56
Tabla 20. Productos no distribuidos	57
Tabla 21. Ratios de rentabilidad 2015- 2016	58
Tabla 22. Ratios de rentabilidad 2015- 2016	59
Tabla 23. Resumen de deficiencias en los procesos logísticos	61
Tabla 24. Estado de resultados con incidencia requerimiento – rentabilidad	62

Tabla 25. Ratios rentabilidad con incidencia	63
Tabla 26. Estado de resultados con incidencia adquisición – rentabilidad.....	63
Tabla 27. Ratios de rentabilidad con incidencia	64
Tabla 28. Estado de resultados con incidencia recepción – rentabilidad	64
Tabla 29. Ratios de rentabilidad con incidencia	65
Tabla 30. Estado de resultados con incidencia almacenamiento – rentabilidad	65
Tabla 31. Ratios de rentabilidad con incidencia	66
Tabla 32. Estado de resultados con incidencia distribución – rentabilidad.....	66
Tabla 33. Ratios rentabilidad con incidencia	67

Índice de figuras

Figura 1. Proceso de requerimiento en la empresa Comercial Ferretera y Transporte Padilla E.I.R.L.....	38
Figura 2. Proceso de adquisición en la empresa Comercial Ferretera y Transporte Padilla E.I.R.L.....	39
Figura 3. Proceso de recepción en la empresa Comercial Ferretera y Transporte Padilla E.I.R.L.....	39
Figura 4. Proceso de almacenamiento en la empresa Comercial Ferretera y Transporte Padilla E.I.R.L.....	41
Figura 5. Proceso de distribución en la empresa Comercial Ferretera y Transporte Padilla E.I.R.L.....	42
Figura 6. Distribución porcentual de las ratios de rentabilidad del activo y del patrimonio empresa Comercial Ferretera y Transporte Padilla E.I.R. L.....	59
Figura 7. Distribución porcentual del ratio margen de utilidad neta empresa Comercial Ferretera y Transporte Padilla E.I.R.L.....	60

RESUMEN

El trabajo de investigación realizado está directamente congruente a evaluar los procesos Logísticos, que permita establecer la incidencia en la rentabilidad de la empresa Ferretera Padilla E.I.R.L, Tarapoto, año 2016. Además, se detallan las dimensiones y sub dimensiones de los procesos logísticos que no se emplean como tiene que ser dentro del proceso de requerimiento, adquisición, recepción, internamiento y distribución en las numerosas actividades que desenvuelve la organización. Dentro del método de investigación la población se trabajó con una muestra lo que origina que las deducciones sean más confidenciales. En el proceso de elaboración de los resultados se dio contestación a los siguientes objetivos: evaluar los procesos logísticos, que permita establecer la incidencia en la rentabilidad de la empresa Ferretera Padilla E.I.R.L, Tarapoto, año 2016, describir las actividades que se suscitan en los procesos logísticos, identificar la deficiencia, causas y el efecto de las actividades de los procesos logísticos, conocer la rentabilidad Ferretera Padilla E.I.R.L y , por último establecer la incidencia de los procesos logísticos con la rentabilidad. Concluyendo que las dimensiones de los procesos logísticos son deficientes en todos los aspectos realizados por la empresa desde el momento que no aplican técnicas para mejorar la toma anticipada de decisiones, la inexistencia de un control de almacén ha afectado en gran medida al desarrollo de las actividades de la empresa, se determinó que la rentabilidad de la organización no ha sido evaluada de forma adecuada.

Palabras claves: procesos logísticos, rentabilidad.

ABSTRACT

The research carried out is directly congruent to evaluate the logistic processes, which allows to establish the incidence in the profitability of the company Ferretera Padilla E.I.R.L, Tarapoto, year 2016. It also details the dimensions and sub-dimensions of logistic processes that are not used as it has to be in the process of requesting, acquiring, receiving, interning and distributing in the numerous activities that the organization carries out. Within the method of investigation the population was worked with a sample which causes that the deductions are more confidential. In the process of elaborating the results, the following objectives were answered: Evaluate the logistic processes, which allow to establish the impact on the profitability of the company Ferretera Padilla EIRL, Tarapoto, year 2016, Describe the activities that arise in the processes logistic, Identify the deficiency, causes and effect of the activities of the logistics processes, Know the profitability Ferretera Padilla EIRL and finally establish the incidence of logistics processes with profitability. Concluding that the dimensions of logistic processes are deficient in all aspects carried out by the company since they do not apply techniques to improve decision making, the lack of warehouse control has greatly affected the development of activities of the company, it was determined that the profitability of the organization has not been adequately evaluated.

Key words: logistics processes, profitability.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

A nivel internacional en las últimas décadas ha existido un direccionamiento para optimizar los procesos logísticos, enfocados a las ventas dentro de las empresas para dar respuesta a la alta competencia que se está generando. Hoy en día se ha evidenciado que para satisfacer a los clientes se necesita muchas estrategias y reducción de costos, es ahí donde entra la logística donde se arma planes competitivos que se desarrollan dentro de las empresas, con el objetivo de hacer una competencia y brindar a los consumidores finales tengan un producto de calidad

En el Perú el 26% de las organizaciones empresariales nacionales exhiben un nivel alto en la sistematización de la cadena logística, que permite que el país de grandes pasos para mejorar su sistema logístico, sin embargo, existe un nicho de oportunidades para seguir mejorando y dar nuevas oportunidades para las pequeñas y medianas empresas, este contexto está cambiando y los empresarios toman conciencia sobre la importancia de la logística y manejar mejores costos y generar ganancias.

A nivel regional en San Martín se identificó que existen medianas y pequeñas empresas que poseen una cultura empresarial empírica en cuanto a los procesos logísticos, generando costos elevados y niveles de ingresos débiles, la solución factible que buscan es la adquisición de una obligación financiera que les permita afrontar sus costos dando una visión empresarial deficiente.

Es así, que la investigación se ejecutó en la empresa Comercial Ferretera y Transporte Padilla E.I.R.L, constituida el 07 de enero del 2005, donde su actividad principal según ficha RUC SUNAT es la venta al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados; como actividad secundaria comercialización al por menor de la venta de alimentos, bebidas o

tabaco, y adicionalmente transporte de carga por carretera. La empresa en el año 2016 obtuvo ventas de S/. 2, 273,827.00, en comparación al año 2015 que fue de S/. 3, 489,256.00 resultando con un decremento de S/. 1, 215,429.00 afectando a las utilidades obtenidas.

La empresa durante el año 2016 adquirió mercadería por S/. 3, 037,346.37, de las compras realizadas el 70% están direccionadas a la ferretería y el 30% a la compra de las líneas de alimentos, al no contar con un control adecuado del inventario la empresa reveló con un stock final al culminar el ejercicio con S/. 1, 550,560.00, hecho que se suscitara por la presencia de problemas generados por no tener una visión de los procesos logísticos.

La gerencia no ha implementado lineamientos orientados a mejorar los controles internos del almacén, por cuanto no se vislumbra orden en los procesos de requerimiento, adquisición, recepción, internamiento y la distribución de las mercaderías, hecho que no permite cumplir con las actividades que intervienen en los procesos logísticos.

De la información recopilada a través de la aplicación de técnicas de investigación científica a los procesos logísticos, así como resultado de la revisión de la documentación que sustenta las operaciones habituales, se evidencia la presencia de los problemas que se detallan:

- No se cumple de manera eficiente y eficaz con los procesos logísticos, por cuanto se omiten las actividades relacionadas con el requerimiento, adquisición, recepción, internamiento y la distribución de la mercadería del almacén, ello se suscita por la insuficiente asignación de recursos humanos para el control del área, constituyéndose como factor preponderante para determinar el rendimiento y evitar distorsiones en la utilidad.

Dentro del proceso de requerimiento de mercadería se presentan solicitudes de compras de manera mensual, así como la cantidad de ítems o productos. El área de compras envía sus requerimientos elaborados de manera empírica todos los días de acuerdo a las

disposiciones impartidas, sobre la necesidad de bienes; que se pueden realizar a través formatos electrónicos, que permita la previsión de necesidades. La gerencia no agrupa las solicitudes por rubros de comercialización o segmentos, generando desorden en los pedidos lo que genera malestar en los proveedores por no contar con precisión los requerimientos a atender, habiéndose evidenciado que en el referido periodo no se atendieron en su integridad requerimientos de compra.

A ello contribuye la ausencia de un proceso logístico, lo que conlleva el uso de procedimientos erróneos que ponen en riesgo los objetivos financieros y económicos de la empresa, ejecutando compras innecesarias por S/.76,956.00, así como correcciones futuras, además se evidencian gastos exorbitantes motivados por las compras urgentes que generan los pedidos y/o requerimientos a última hora , los cuales afectan de manera significativa a la empresa en cuanto a los sobre costos, lo cual no refleja más que la falta de programación de gastos y planificación.

- En el proceso de compras, la gerencia adquirió mercaderías por de S/. 3, 265,458.00 encontrándose dentro ellos bienes que son de mayor demanda como son los artículos de ferretería: herramientas de mano, tuberías, elementos de construcción, iluminación y alumbrado; dentro del rubro comercial los lácteos, bebidas gasificadas, golosinas y productos de limpieza, cabe señalar, que durante el año 2016 reveló un inventario final de S/.1,550,560.00, y en el año 2015 con inventario final de S/.445,694.00, lo que muestra que posee alto índice de mercaderías dentro del almacén. Como parte del análisis, se evaluó el comportamiento de los inventarios determinándose que estos se han incrementado en el año 2016. El titular de la empresa no realiza monitoreos de los productos en stock en almacén, situación que no permite alertar respecto del estado situacional de los bienes en custodia, generándose problemas que se ocasionan por el deterioro de las mercaderías, hecho que se ha convertido en un acto habitual suscitado por el empirismo y toma de decisiones inapropiadas.

- En el proceso de recepción la mercadería ingresada al almacén en el 2016 fue de 3, 569,871 unidades físicas valorizadas en S/. 3, 265,458.00, del total de productos ingresados se verificó que existen bienes considerados como deficientes en 689,251 valorizados el S/. 127,459.20, ocasionando pérdida económica en el 2016, esto se suscita porque la gerencia no establece medidas de prevención de la mercadería que está comprando, es decir, no adopta acciones que le permita racionalizar los requerimientos a ello se adiciona descoordinación con el almacenero.

El proceso se inicia en el momento en que se recibe la mercancía, es importante aclarar, que por la deficiente comunicación entre la persona que realiza las compras, la gerencia y el personal encargado del almacenamiento ocasiona incertidumbre al desconocer la fecha de llegada de la mercancía haciendo ineficiente este proceso, por cuanto ocasiona retrasos en las actividades propias del depósito, el encargado del almacén no verifica la guía de despacho y no realiza el cotejo de la mercadería, así como, el contenido del producto, la cantidad y el precio. Es por ello que algunas veces se recibieron mercaderías incompletas, deterioradas, en mal estado, porque no se tomaron las políticas de prevención que estén orientados a prevenir el ingreso de la mercadería.

- Dentro del proceso de verificación existen productos no cotejados de 1690 unidades físicas valorizadas en S/. 23,038.10, esto se debe porque en el proceso existe duplicidad de funciones por parte del almacenero quien realiza labores similares de recepción y control de la mercadería, además el personal no posee conocimientos técnicos acerca de las especificaciones técnicas que debe contener la mercadería, hecho que no permite verificar apropiadamente los bienes. El almacenero no asigna código interno, ni número de ubicación a los bienes que ingresan al almacén, no asigna “etiquetas identificativas” para cada producto para tener una visualización clara del artículo, obviando anotar las limitaciones que

pueden tener cada producto en su manipulación, tales como fragilidad, peligrosidad, peso, posición.

- En el proceso de almacenamiento no se realiza la identificación de productos, no se codifican y unifica por el nombre común, además no se cumple con informar el control de inventarios al área de contabilidad de todos los movimientos del almacén (entradas y salidas), el efecto de estas deficiencias es que la gerencia no tiene conocimiento de que mercaderías se encuentran en almacén y por una incipiente organización y administración se requiere de mercadería generando sobre stock.

La gerencia no considera necesario conocer la cantidad de mercadería que posee, muestra de ello es que en el 2016 adquirió mercadería en exceso, conforme se constató en el mes de agosto por S/.164, 549.00, las adquisiciones resaltantes fueron la cerámica con 560 cajas por un valor de S/. 51,240.00 y la compra de ladrillos con 45 millares valorizados en S/. 66,825.00. Cabe indicar, que la gerencia no ha impartido instrucciones sobre la aplicación actividades de manera correcta del ingreso de bienes al almacén, sea por la compra o por devoluciones ocurridas durante el periodo, deben ser colocados de manera clasificada por líneas de productos que serán acondicionados en estantes dentro el almacén, lo que trae consigo desorden y confusión de los productos, lo que conlleva que no localice de manera oportuna en el momento de su requerimiento.

- En la distribución de mercadería, uno de los principales problemas que se presenta están relacionados con el proceso de distribución de los bienes, por cuanto existen retrasos de 5 a 10 días, causando así la insatisfacción de los clientes potenciales. El profesional a cargo de las decisiones estratégicas del transporte en cada compañía debe conocer los aspectos que influyen lo que no se está reflejando en la actualidad, generando pérdidas económicas en combustible y mantenimiento de vehículos. El año 2016, no concretizó la distribución de mercaderías por un valor de S/.

90,928.16, esto se debe al deficiente manejo que tiene en sus diversas actividades; además no se ha asignado un personal para el manejo y control de los procesos logísticos, de esta manera supervisar lo que corresponde a los inventarios de la mercancía disponible para la venta.

- Los hechos descritos en las líneas precedentes, ocasionó la disminución de las ventas en el 2016 por S/. 2, 273,827.00, mientras para el 2015 fue de S/. 3, 489,256.00, afectando la rentabilidad del activo en comparación al año 2015 que resultó 37.80 % y para el 2016 obtuvo como resultado de 4.38%, mientras que para la rentabilidad del patrimonio en el 2015 resultó con 46.66% y en el 2016 obtuvo 6.60%.

Es por ello, que el propósito de la investigación consiste en evaluar los procesos logísticos que permita establecer la incidencia en la rentabilidad de la empresa Ferretera Padilla E.I.R.L, Tarapoto, año 2016.

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional

- Marrero (2011), en su investigación titulada: *Estudio de factibilidad para la implementación de un Proceso Logístico Integral en un negocio de alimentos refrigerados en el área de Guatire* (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de México. Llegó a la siguiente conclusión: La carencia en las empresas de personal calificado y especializado en las labores de distribución física, los riesgos y los altos costos que le significan a una empresa productora, manipular y transportar pequeñas cantidades de su producto y cubrir extensas áreas para dar servicio a un número cada vez mayor de pequeños establecimientos, son entre otras algunas de las razones de peso para argumentar a favor de la idea del establecimiento de operadores logísticos.

- Morales (2013), en su investigación titulada: *Plan de Mejoramiento para el Área de Logística a Nivel Local de la Compañía Rotamagrochemical Colombia S.A.S* (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Colombia. Llegó a la siguiente conclusión: En los últimos dos años estos inventarios han sido deficientes debido a diferentes factores tales como: poco control de los procesos, mal manejo de la información, falta de seguimiento a las aprobaciones de calidad, mala Identificación de la mercancía, colapso del área de pre despacho por falta de espacio entre otros.
- Tomas (2013), en su investigación titulada: *Evaluación y Propuesta de un plan de mejora para el proceso logístico de la materia prima en la empresa Stanhome Panamericana con la finalidad de aumentar la confiabilidad de la información de Inventario* (Tesis de licenciatura). Universidad de los Andes. Llegó a la siguiente conclusión: La propuesta de mejora ayudará a la empresa a direccionar de manera eficiente su inventario y brindar pautas de los procesos a realizar dentro del almacén.

A nivel nacional

- Sánchez (2012), en su investigación titulada: *Evaluación y Propuesta de mejora en los procesos logísticos de entrada en una empresa agroexportadora* (Tesis de licenciatura). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Llegó a la siguiente conclusión: El área logística no negocia los inventarios incurriendo en compras de urgencia para abastecer de materiales de alta rotación en los procesos productivos, muchas veces estas compras eran innecesarias y solo incrementaron el stock de la empresa.

- Cabrejos (2012), en su investigación titulada: *Evaluación y mejoramiento de la gestión logística en el almacén del área de mantenimiento de maquinaria pesada en la empresa Cyomin SAC* (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Cajamarca. Llegó a la siguiente conclusión: Ayudar con la mejora de la logística dentro del almacén es un proceso largo donde se encontraron deficiencias, por lo que la implementación de una herramienta de gestión permitirá un mejor control de inventarios y la rotación de los productos.
- Calderón (2013), en su investigación titulada: *Evaluación de la gestión logística y su influencia en la determinación del costo de ventas de la empresa distribuciones Naylamp S.R.L. Ubicada en la ciudad de Chiclayo en el año 2013* (Tesis de licenciatura). Universidad de Chiclayo. Llegó a la siguiente conclusión: Evaluado la gestión de logística dentro de la empresa, se ha determinado que sus procesos se realizan de forma empírica e influye en la determinación del costo de ventas ya que el costo de almacenaje, la obsolescencia de productos reduce el margen de ganancia bruta.
- Alvarado (2015), en su investigación titulada: *Análisis de la gestión financiera – procesos de logística y su incidencia en la rentabilidad en las empresas constructoras con cobertura local y nacional* (Tesis de licenciatura). Universidad de Lima. Llegó a la siguiente conclusión: Si existen problemas en la gestión logística financiera en relación al uso de recursos financieros para la logística realidad que afecta los niveles de rentabilidad en las empresas dedicadas al rubro construcción.

- Vivar (2015), en su investigación titulada: *Propuesta de un modelo de gestión para la mejora de los procesos logísticos de la Flota de Tracto Camiones. Caso de estudio: empresa Logimanta S.A.* (Tesis de licenciatura). Universidad de Lima. Llegó a la siguiente conclusión: La propuesta de mejora permitirá a la empresa realizar sus actividades de forma organizada y controlada, así mismo ayudará a los trabajadores a mejorar su forma de laborar, permitiendo obtener mayor comercialización y crecimiento en las ventas.

A nivel local

- Vásquez (2013), en su investigación titulada: *Evaluación del control interno de inventario y su efecto en el registro de inventarios de la empresa representaciones Indira distrito de Tarapoto, periodo 2013* (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo – Tarapoto. Llegó a la siguiente conclusión: Los resultados obtenidos en la investigación, permitieron conocer las actividades desarrolladas por la empresa en la gestión de almacén, concluyendo que los resultados de las entrevistas realizadas fueron importantes para determinar las operaciones que realiza durante la gestión de almacén, no se ejecutan correctamente el uso de documentos de control, generando desorden dentro de los almacenes, ocasionando pérdidas en ventas y la utilidad.
- Llanca (2014), en su investigación titulada: *Evaluación y propuesta de la gestión de Inventario para mejorar la rentabilidad de la Empresa La Casita de la Computadora S.R.Ltda, Año 2014* (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo – Tarapoto. Llegó a la siguiente conclusión: Se ha determinado que la gerencia no ha implementado documentos de registro y control de almacén para la eficacia de la revisión de stocks, que posibilite su fácil ubicación, evitar también las pérdidas por deterioro o vencimientos dentro del almacén, así como pedidos innecesarios suscitados de los productos que no tienen mucha demanda en el mercado.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Logística

Según Ballou (2014), manifiesta que:

La logística es segmento del proceso de la cadena de suministros que propone conducir, controlar los procesos del almacenamiento adecuado y eficiente de los bienes, además de verificar la salida de mercadería hasta el consumo, con el fin de satisfacer los requerimientos de los clientes. (p. 30).

1.3.2 Procesos logísticos

Según Casanovas y Cuatrecasas (2013), menciona que: “Concuerdan que los procesos logísticos cumplen funciones principales como programar, organizar y controlar todos los procesos relacionado a la compra, transporte y almacenamiento de bienes, desde la adquisición hasta la venta, con ayuda de un sistema eficiente” (p. 18).

1.3.3 Procesos logísticos

Por otro lado, Ballou (2014), establece el siguiente orden para un buen manejo de proceso logístico:

1.3.3.1 Requerimiento

En términos de control son procedimientos direccionados a los flujos de materiales, las adquisiciones se componen en el inicio del proceso logístico, al ser el inicio del proceso debe realizarse con mucho cuidado, ya que esta fase busca la planificación y pronóstico de la demanda y la venta de bienes.

- **Cotización**

Es un proceso donde se obtiene información relacionada a buscar los proveedores adecuados, teniendo en cuenta el precio, la calidad para comenzar el proceso de adquisición.

- **Necesidades de mercadería**

Se relacionan con el control de productos y que la empresa defina si necesita mercadería para la venta, si la respuesta es sí; entonces se direcciona al siguiente paso que el análisis de mercado buscando precios acordes a un beneficio – costo.

- **Análisis de oferta de mercado**

Consiste en que el encargado de realizar la adquisición de mercadería requiere de planificar, organizar, ejecutar y controlar, las acciones ineludibles para alcanzar productos con niveles esperados de servicio y calidad al menor costo posible, siempre buscando generar ganancias.

- **Seguimiento**

Es un proceso de gran importancia ya que en ella se verifica la cantidad de productos adquiridos y debe respetarse la fecha de salida y la fecha de llegada hacia los almacenes, los responsables deben velar el cumplimiento de todo este proceso.

- **Entregas acordes con los requerimientos**

- Verificar con el proveedor el avance hacia el cumplimiento del pedido; Esto deberá hacerse las veces que lo amerite la importancia del pedido.
- Comprobar si cumple con el compromiso de entrar (mercadería) a tiempo.

1.3.3.2 Adquisición o Aprovisionamiento

Ballou (2014), manifiesta que: “El aprovisionamiento que se encarga de abastecer los productos requeridos, teniendo en cuenta variables como la calidad, el precio, los plazos de entrega, el servicio postventa y una óptima selección de proveedores” (p.45).

- **Compras**

Mora (2011), aclara que: “El proceso en el cual se integra diversos procedimientos para la adquisición de bienes que se centra en el aprovisionamiento que realiza las diferentes empresas destinadas para la ventas o comercialización” (p.20).

- **Mantener los niveles de inventario y las pérdidas al mínimo**

Suministrar bienes en base a una buena administración y que sean suficientes para las ventas.

- **Proveedores adecuados**

Para encontrar a los mejores proveedores para una empresa es necesario revisar cuidadosamente todas las alternativas y seleccionar el que mejor se ajuste a las necesidades. Saber cómo elegir proveedor, requiere de tiempo de investigación sobre su posición en el mercado.

- **Adquisición de productos y servicios al precio final más bajo**

La actividad de compras dentro de una empresa consume las proporciones más grandes de sus recursos. Si una empresa requiere obtener mayores utilidades, uno de los medios para alcanzarla puede ser el tener una operación de ahorro continuo en las compras, pudiéndose ver en el efecto de incremento en utilidades, derivado de una actividad eficiente de compras.

- **Costo de almacenamiento bajo**

Los costes de inventario están relacionados con el almacenamiento y el mantenimiento del inventario durante un determinado período de tiempo. Estos costes varían significativamente según el sector comercial, pero son siempre bastante altos.

1.3.3.3 Recepción

Ballou (2014), manifiesta que: “Actividades relacionadas a recibir la mercadería enviada por el proveedor. Si el material se recibe de cualquier otra fuente u otro departamento de la compañía, las actividades de construcción, el procedimiento será el mismo” (p. 35).

- **Entrada de mercadería**

Se puede decir que tanto la cantidad, tiempo y costo, son factores dinámicos, y que depende de la demanda y esta no es constante, las exigencias de calidad cada vez son mayores y por lo tanto varían los costos.

- **Productos ingresados al almacén en buen y mal estado**

Son factores determinantes de la forma de realizar la adquisición de bienes: la actividad habitual desarrollada por la empresa dentro del contexto del mercado (poder de compra), el tipo de artículo a adquirir, la significatividad de la compra, la situación geográfica del proveedor, las características del vendedor, etc.

- **Descarga y verificación de mercadería**

Según Ballou (2014), manifiesta que:

Proceso mediante se realizan la acción de transportar los bienes que llegaron, hasta el lugar donde serán recepcionados, generalmente esta actividad se realiza manualmente como a través de máquinas especializadas, por lo mismo el personal a ejecutar este proceso debe contar con el conocimiento previo, el cómo llega la mercaderías, peso y embalaje; a fin de poder tomar las previsiones y seguridad adecuada. (p.60).

- **Productos descargados en buen y mal estado en el almacén**

Es conveniente tener en cuenta que la verificación de los artículos a su llegada debe ser hecha en forma meticulosa, ya que los errores producidos repercutirán posteriormente en devoluciones, rendimientos inferiores, errores de inventario y distribución, por la inexacta identificación y clasificación de los artículos, errores de comprobación por la falta de peso, volumen, capacidad, etc.

- **Verificación de mercadería**

Radica en saber si son los artículos solicitados; si la cantidad concuerda con el pedido y si la calidad cumple con lo acordado. El encargado de la recepción debe realizar una inspección organizada, para ello se debe tener en cuenta:

- **Condiciones técnicas que debe reunir el artículo**

Es conveniente guiarse en este caso por la orden de compra y verificar los artículos en el orden que se encuentran, evitando errores que posteriormente no se podrán remediar. La verificación se realiza bajo dos aspectos, la cuantitativa y cualitativa, así mismo las condiciones técnicas que debe reunir el artículo.

1.3.3.4 Internamiento o Almacenamiento

Ballou (2014), manifiesta que: “Almacenar es el conjunto de actividades que se realizan para guardar y conservar artículos en condiciones óptimas para su utilización desde que son producidos o adquiridos hasta que son requeridos por el usuario o cliente final” (p. 68).

- **Clasificación**

Ballou (2014), aclara que: “Este proceso se puede realizar tomando como referencia diferentes variables tales como el código propio, tamaño, presentación, color, entre otros” (p. 38).

- **Codificación de los productos**

Todo artículo debe tener un nombre y un número que sirva de identificación en los departamentos de compras, ventas, almacenes, control de inventarios, procesamiento de datos y contabilidad. Cada institución deberá contar con su propia codificación de acuerdo a sus necesidades.

- **Ubicación**

Colocar los bienes en el lugar que previamente se les ha designado en la zona de almacenaje. Se hará de tal manera que los productos sean identificados y de mayor rotación así esta sea ágil y oportuna. Todo artículo tiene un espacio de ubicación, de acuerdo a su volumen, tamaño, peso, forma, fragilidad y toxicidad.

- **Productos con mayor rotación**

Artículos de mayor demanda están ubicados en lugares accesibles, y los de menor salida, en sitios que no obstaculicen el pasillo.

- **Registro y control de mercadería**

Es el conjunto de políticas y controles que supervisa los niveles de inventario y determina cuales son los márgenes que deben mantenerse.

- **Sistemas de control aplicados y controles aplicados para la mercadería**

Desde la recepción del artículo hasta la entrega del mismo debe ser realizado por el propio personal de almacén salvo en los controles cualitativos donde muchas veces tendrá que intervenir el personal técnico para realizar el control de calidad.

1.3.4.5 Despacho o distribución

Ballou (2014), manifiesta que: “La distribución física incluye la planificación y el control del movimiento físico de productos desde la fábrica hasta el consumidor final” (p. 49).

- **Canales de distribución**

Ballou (2014), aclara que: “Es el camino seguido por un producto o servicio para ir desde la fase de producción a la de adquisición y consumo” (p.70).

- **Transporte del producto**

Representa un elemento importante en los costos logísticos para la mayoría de las empresas, por lo que mejorar la eficiencia mediante la máxima utilización del equipo y de su personal.

- **Servicios al cliente**

Estas actividades se denominan de apoyo, y a veces no son consideradas por la gestión logística de la empresa al comienzo del desarrollo de sus actividades.

1.3.4 Rentabilidad

Quispe (2012), manifiesta que: “Está definida por el empresario privado como los méritos de un proyecto esencialmente en términos de utilidades que produciría y es en consecuencia, el rubro del cual le interesa lograr un máximo beneficio” (p. 56).

1.3.4.1 Rentabilidad de activos (ROA)

Bravo (2012), menciona que: “Llamado también rendimiento sobre la inversión. Este índice mide la capacidad de la empresa para generar utilidades con los recursos que dispone” (p.30). Matemáticamente se expresa de la siguiente forma:

$$\text{ROA} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activos Totales}}$$

1.3.4.2 Rendimiento del capital (ROE)

Bravo (2012), aclara que: “Mide la eficiencia de la administración para generar rendimientos a partir de los aportes de los socios” (p.22).

$$\text{ROE} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio Neto}}$$

Una ratio alto significa que los accionistas están consiguiendo mayores beneficios por cada unidad monetaria invertida. Si el resultado fuese negativo esto implicaría que la rentabilidad de los socios es baja.

1.3.4.3 Margen de utilidad neta

Bravo (2012), “Esta ratio se relaciona con el nivel de ventas y mide los beneficios que obtiene la empresa por cada unidad monetaria vendida” (p.36).

$$\text{Margen utilidad neta} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas netas}}$$

1.4. Formulación del problema

¿De qué manera los procesos logísticos incidieron en la rentabilidad de la empresa Ferretera Padilla E.I.R.L, en la ciudad de Tarapoto, año 2016?

1.5. Justificación

1.5.1 Teórica

Se da por las teorías utilizadas, las cuales son fuentes fidedignas y existentes, tomando para la evaluación de la variable procesos logísticos de acuerdo a lo presentado por Ballou (2014), y para la evaluación de La variable rentabilidad se toma la teoría presentada por Bravo (2012), por lo que será de gran aporte para las próximas investigaciones que se realicen sobre este tema.

1.5.2 Metodológica

Por la elaboración de instrumentos, la cual está elaborado en base a las dimensiones identificadas, para la primera variable se toma lo presentado por Ballou (2014), y mediante el análisis documental se evalúa la segunda variable de acuerdo a lo presentado por Ross, Bravo (2012), la cual a su vez ayudara en la evaluación de las variables en estudio.

1.5.3 Práctica

Ya que los resultados contribuyen a la identificar de las deficiencias, de acuerdo a las teorías presentadas por Ballou (2014) Y Bravo (2012).

1.5.4 Académica

Por el cumplimiento a las políticas de la Universidad Cesar Vallejo, siendo un trabajo donde se formen los conocimientos y capacidades académicas obtenidas y permitan fortalecer las mismas.

1.6. Hipótesis

H₀.- La evaluación de los procesos logísticos es deficiente e incide de manera negativa en la rentabilidad de la empresa Ferretera Padilla E.I.R.L, de la ciudad de Tarapoto, año 2016.

H₁.- La evaluación de los procesos logísticos es eficiente e incide de manera positiva en la rentabilidad de la empresa Ferretera Padilla E.I.R.L, de la ciudad de Tarapoto, año 2016.

1.7. Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Evaluar los procesos logísticos, que permita establecer la incidencia en la rentabilidad de la empresa Ferretera Padilla E.I.R.L, Tarapoto, año 2016.

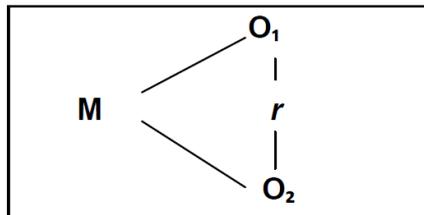
1.7.2 Objetivos específicos

- Describir las actividades que se suscitan en los procesos logísticos.
- Identificar la deficiencia, causas y el efecto de las actividades de los procesos logísticos.
- Conocer la rentabilidad de la empresa.
- Establecer la incidencia de los procesos logísticos con la rentabilidad.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El trabajo de investigación fue de tipo **descriptivo - explicativo** examina la relación o asociación existente entre dos o más variables, en la misma unidad de investigación o sujetos de estudio.



Donde:

- **M** : Ferretera Padilla E.I.R.L
- **O1** : Procesos Logísticos.
- **O2** : Rentabilidad.
- **R** : Incidencia.

2.2. Variables, operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable independiente Procesos logísticos	Ballou (2014), "la parte del proceso de la cadena de suministros que planea, lleva acabo y controla el flujo y almacenamiento eficiente y efectivo de bienes y servicios, así como de la información relacionada, desde el punto de origen hasta el punto de consumo, con el fin de satisfacer los requerimientos de los clientes".	Flujos de los diferentes artículos tienen que ser manejados desde que llegan a la empresa de recepción hasta donde finalmente los artículos son despachados a los diferentes clientes.	Requerimiento	Cotización	Necesidades de mercadería. Análisis de oferta en el mercado.	Nominal
				Seguimiento	Entrega acorde con los requerimientos.	Nominal
			Adquisición	Compra de mercadería	Mantener los niveles de inventario y las pérdidas al mínimo. Proveedores adecuados. Estandarizar mercaderías adquiridas. Adquisición de productos y servicios. Costo de almacenamiento bajo.	Nominal
				Recepción	Entrada de mercadería	Productos ingresados al almacén en buen y mal estado.
			Descarga y verificación		Productos descargados en buen estado en el almacén. Condiciones técnicas y específicas que debe reunir la mercadería adquirida.	
			Almacenamiento o internamiento	Clasificación y ubicación	Codificación de mercadería. Productos con mayor y menor rotación.	Nominal
					Registro y control	
			Distribución	Canales de distribución	Transporte del productos. Servicios al cliente.	Nominal
			Variable dependiente rentabilidad	Bravo (2012), El índice de rentabilidad económico ha de medir el retorno que nos brinda el negocio, independientemente de cómo ha sido financiado y el índice de rentabilidad financiero ha de medir el retorno de los accionistas después de pagar la deuda.	Es la relación entre el beneficio logrado en un determinado período y los activos totales de una empresa.	Análisis financiero

Fuente: Marco teórico

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

La población comprendió los documentos contables (Kárdex, registro de compras, registro de ventas y estados financieros), documentos administrativos (Manual de Organizaciones y Funciones, Reglamento de Organización y Funciones, Plan Estratégico); así mismo a los 17 colaboradores de las áreas relacionadas al conjunto de operaciones logísticas y la rentabilidad de la empresa Ferretera Padilla E.I.R.L.

2.3.2. Muestra

Comprenderá todos los documentos contables (Kárdex, registro de compras, registro de ventas y estados financieros), documentos administrativos (Manual de Organizaciones y Funciones, Reglamento de Organización y Funciones, Plan Estratégico); como también a los 17 colaboradores de las áreas de contabilidad, almacén y administración de la empresa Ferretera Padilla E.I.R.L.

Tabla 2

Muestra

Área	N° de trabajadores
Contabilidad	4
Administración	3
Almacén	10
Total	17

Fuente: Área de Recursos Humanos Comercial Ferretera Padilla E.I.R.L.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Tabla 3

Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas	Instrumentos	Alcances
Observación Directa	Guía de Observación Directa	Describir los procesos logísticos de la empresa.
Cotejo	Lista de cotejo	Identificar las deficiencias en los procesos logísticos de la empresa.
Análisis Documental	Guía de análisis documental.	Conocer la rentabilidad de la empresa.

Fuente: Área de contabilidad Empresa Comercial Ferretera y Transporte Padilla E.I.R.L

2.5. Validación del instrumento

El instrumento que se utilizó para la recolección de datos para la variable procesos logísticos fue validado por dos especialistas en la materia y un metodólogo y para el instrumento de la segunda variable no es necesario realizar la validación.

2.6. Confiabilidad del instrumento

Grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. Es decir, en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales.

2.7. Métodos de análisis de datos

El procesamiento de datos se realizó con el programa Excel, el cual permitió elaborar tablas y gráficos, para de este modo presentar una información clara de los objetivos desarrollados.

2.8. Aspectos éticos

La información obtenida de la empresa fue usada solo por temas de investigación, de manera que fue tratada cuidadosamente sin manipulación alguna, ello con el fin de que los resultados de la información beneficien a la empresa en estudio y a la sociedad, así mismo fue respetado el derecho de autor de la información que se ha utilizado tanto de libros y otras fuentes escritas, las cuales fueron citadas de acuerdo al método APA.

III. RESULTADOS

3.1. Describir las actividades que se suscitan en los procesos logísticos.

La presente investigación se ejecutó en la empresa Comercial Ferretera y Transporte Padilla E.I.R.L, constituida el 07 de enero del 2005, cuya actividad principal según ficha RUC SUNAT es la venta al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados; como actividad secundaria comercialización al por menor de la venta de alimentos, bebidas o tabaco, y adicionalmente transporte de carga por carretera.

Tabla 4

Líneas de comercialización de la empresa

Líneas de comercialización ferretería	%	Líneas de comercialización alimentos	%
Herramientas de mano	5	Abarrotes (Arroz, azúcar, aceite, fideo,cocoa,café ,etc.	10
Tuberías y sus accesorios	10	Lácteos (Leche, yogurt, queso, mantequilla)	9
Elementos de unión	6	Bebidas (gaseosa, cerveza, vinos, agua mineral)	6
Elementos para construcción e instaladores	20	Golosinas (caramelos, galletas, chocolates, chichles)	3
Pinturas, esmaltes y barnices	10	Productos de limpieza (lejía, jabón, detergentes)	2
Herramientas para madera y carpintería	2		
Máquinas manuales para construcción y obra pública	10		
Herrajes	3		
Iluminación y alumbrado	4		
Total	70		30

Fuente: Área de contabilidad Comercial Ferretera y Transporte Padilla E.I.R.L

Interpretación

La empresa Comercial Ferretera y Transporte Padilla E.I.R.L realiza la comercialización de dos (2) líneas que son ferretería que representa el 70% y la venta de abarros en general con un 30%.

Dentro de los procesos logísticos que interviene el requerimiento, adquisición, recepción, almacenamiento y distribución se realizan de manera empírica generando actividades que no se cumple. A continuación, se detalla los procesos logísticos realizados dentro de la empresa.

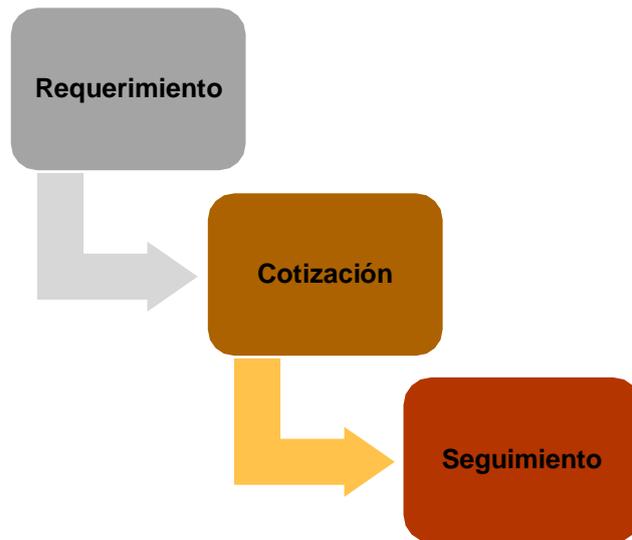


Figura 1. *Proceso de requerimiento en la empresa Comercial Ferretera y Transporte Padilla E.I.R.L*

Fuente: Marco Teórico

Necesidades de mercadería

Interpretación

El proceso de compras está a cargo del gerente de la empresa, que es el representante legal, se inicia cuando el almacenero se percata a través de los reportes que emite el sistema, que existen bienes con stock en mínimo, asimismo, en otras ocasiones se da inicio cuando los proveedores se acercan a la empresa a ofrecer los productos. Las coordinaciones con los proveedores son vía virtual a través de correos electrónicos y en muy pocas ocasiones a través del teléfono, cuando se utiliza la vía telefónica se ha encomendado a un colaborador para que realice los trámites correspondientes relacionados con la mercadería.

Análisis de oferta en el mercado

Interpretación

La gerencia no realiza análisis de oferta en el mercado, generalmente efectúa transacciones comerciales con proveedores con los que mantiene habitualidad, solo identifica y realiza coordinaciones con los proveedores y se procede a remitir la orden de compra a partir de este momento transcurre aproximadamente siete (7) días para que se apruebe por el proveedor y quede lista para ser despachada.

Entrega acorde con los requerimientos

Interpretación

Realizada la cancelación de los compromisos comerciales contraídos con los proveedores, se procede a la entrega la mercadería a través de la agencia de transportes que es contratada por la gerencia, que se encarga de trasladar las mercancías desde el almacén de origen hacia el domicilio de la ferretería, que demora aproximadamente de tres (3) a cuatro (4) días. Una vez la mercadería puesta en el almacén se inicia el proceso de recepción.



Figura 2. Proceso de adquisición en la empresa Comercial Ferretera y Transporte Padilla E.I.R.L

Fuente: Marco Teórico

Interpretación

La gerencia realiza adquisiciones para cubrir las ventas y la demanda de productos de construcción; sin embargo, no elabora el plan de adquisiciones que permita conocer las necesidades reales de la empresa y no incurrir en la compra excesiva de mercadería que genera un costo por concepto de almacenaje.



Figura 3. Proceso de recepción en la empresa Comercial Ferretera y Transporte Padilla E.I.R.L

Fuente: Marco Teórico

Entrada de mercadería

Interpretación

El almacenero no monitorea ni verifica las mercaderías desde su llegada, los productos recibidos no son objeto de inspección preliminar antes de su ingreso al almacén por medio de la orden de pedido y la factura de compra, el encargado del almacén no controla la conformidad de las cantidades que tiene que ser conforme al pedido y a la factura de compra y la calidad de los productos, tampoco se verifica las especificaciones técnicas, tales como marca, modelo y la conservación del producto, es decir, los productos ingresan bajo la premisa de estar en buen estado, asimismo se omite corroborar las cantidades físicas de los bienes que se recepcionan.

Descarga

Interpretación

La mercadería al momento de ingreso al almacén no es ubicada en los estantes que le corresponden, los bienes no tienen ubicación específica, se ubican en cualquier estante que se encuentre libre, para luego ser vendido, la mayoría de los productos de ferretería tienen más de una ubicación definida generando desorden.

El ingreso de estos productos no se registra, por cuanto no se ha implementado documentos de gestión de almacén, tales como notas de entrada, salida, tarjetas de control visible, entre otras. Luego se ubican en las vitrinas de exhibición, a pesar del desorden dentro del almacén los productos no son ubicados en lugares adecuados para cada uno de ellos para prevenir su deterioro.

Verificación

Interpretación

Las entradas y salidas de mercadería no son registradas a través de un sistema, que permita descargar las estas entradas y salidas, traslado a otro almacén o por devolución de mercadería por parte de los clientes que se da por algún tipo de deterioro o por descoordinaciones internas al momento de

la entrega. Para registrar los movimientos de mercadería existe un cuaderno simple por cada producto existiendo actualmente 2300 ítems, que son actualizados de manera anual, cuando se realiza el inventario físico.

El inventario físico se realiza con periodicidad anual, con la finalidad de comparar stocks físicos que permita ajustar las diferencias de tal forma se pueda establecer el inventario con exactitud y evitar problemas con los pedidos atendidos, por cuanto, cuando realizan ventas, los bienes se agotaron físicamente por lo que proceden a la devolución de dinero de los clientes.



Figura 4. *Proceso de almacenamiento en la empresa Comercial Ferretera y Transporte Padilla E.I.R.L*

Fuente: Marco Teórico

Clasificación y ubicación

Interpretación

La mercadería no es almacenada de acuerdo a las líneas de comercialización y marca, pero no siempre se sigue este criterio porque los almacenes son espacios reducidos y en un solo ambiente no se pueden ubicar todos los productos, lo que genera desorden en la ubicación de las mercaderías.

La empresa cuenta con aproximadamente 369 ítems de diferentes marcas, de los cuales el 45% del total tiene mayor rotación, en el área de almacén, no se ha asignado a un colaborador a fin que realice labores de carácter permanente que permita controlar las entradas y salidas de los productos, solo cuenta con tres personas responsables de despachar y embalar la

mercadería, la salida del almacén de los productos es a través de una hoja de pedido (sistema), el cual previamente es firmado por un empleado encargado de controlar si el cliente a quien se le va a despachar dicha mercadería no posee deudas con la empresa.

Registro y control

Interpretación

La gerencia no ha implementado lineamientos orientados a controlar los bienes que se mantienen en custodia en el almacén, asimismo se realiza el registro de mercaderías. Para las mercaderías que proceden de transferencias u otros conceptos distintos a la compra, no se aplican, criterio para el ingreso al almacén.

El titular de la empresa no ha implementado un sistema de registro que le permita llevar el control de la existencia de aquellos materiales que puedan ser cuantificables, es por esto que el encargado al notar la falta de algún material le notifique al gerente con el fin que este solicite la reposición de bien al proveedor.

El control se realiza a través del conteo físico de la mercadería cada vez que va hacer el respectivo pedido, situación que limita la calidad de la información, situación que no permite conocer sobre la presencia de pérdidas o actos contrarios que podría incurrir el personal.



Figura 5. *Proceso de distribución en la empresa Comercial Ferretera y Transporte Padilla E.I.R.L*

Fuente: Marco Teórico

Canales de Distribución

Interpretación

Considerando que la gerencia no ha impartido instrucciones respecto a la distribución de las mercaderías por líneas de comercialización, hecho que ocasiona deficiencias en cuanto a la atención de despachos por orden de antigüedad en los pedidos.

La mercadería que se distribuyó a los diferentes clientes durante el 2016 fueron devueltas porque se comercializaron con deterioro, además se verifico sobre la presencia de bienes vencidos, debido al deficiente manejo del inventario. Estas situaciones no son controladas, generando perjuicio económico, cabe señalar que las mercaderías no distribuidas no se reportan a la gerencia y por consiguiente no se adoptan medidas administrativas ni de carácter contable, lo que ocasiona que no se reporte como bienes deteriorados.

3.2 Identificar la deficiencia, causas y el efecto de las actividades de los procesos logísticos.

Tabla 5

Deficiencias en el proceso de requerimiento

Deficiencia	Causa	Efecto
No se identifican las necesidades de mercadería.	Descoordinación entre la gerencia y área de compras.	Desabastecimiento de mercadería por S/ 76,956.00
Insuficiente asignación de recursos humanos.	Sobrecarga laboral por aumento de solicitudes de pedido y número de transacciones realizadas por empresa.	Incumplimiento de atención de los requerimientos solicitados por S/ 630,822.30.
	Distracción la mayor parte de tiempo en otras actividades no relacionadas con la función que corresponde.	
Entrega no acorde a los requerimientos.	Solicitante desconoce la información técnica.	
	No hay uniformidad en los diversos productos que posee la empresa.	Clientes insatisfechos, devoluciones de mercaderías, pérdida de ventas por S/. 630,822.30.
	No se coordina con el almacenero sobre los requerimientos.	

Fuente: Área de contabilidad Empresa Comercial Ferretera y Transporte Padilla E.I.R.L

Interpretación

La tabla hace referencia a principales deficiencias en el proceso de requerimiento, así como la descripción de las causas y efectos de cada uno de ellos, a continuación, se describe:

Necesidades de mercadería

Tabla 6

Mercaderías que no se ajustan a las necesidades

Meses	Producto	Total de pedidos	Importe adquisición de mercadería que no se ajustan a las necesidades
Enero	Arroz	5	
	Aceite	5	
	Fideo	5	5,489.00
Febrero	Gaseosa	8	
	Cerveza	4	
	Vinos	4	3,985.00
Abril	Arroz	4	
	Aceite	8	
	Fideo	4	4,890.00
Mayo	Lejía	6	
	Jabón	6	12,563.00
Julio	Aceite	5	
	Fideo	6	9,850.00
Agosto	Arroz	6	
	Aceite	3	4,587.00
Octubre	Cerveza	16	
	Vinos	16	8,524.00
Noviembre	Lejía	10	
	Jabón	12	14,520.00
Diciembre	Lejía	9	
	Fideo	4	12,548.00
Total		146	76,956.00

Fuente: Área de contabilidad - Registro de pedidos 2016

Interpretación

La tabla detalla la ausencia de un proceso logístico, lo que conlleva el uso de procedimientos erróneos que ponen en riesgo los objetivos financieros y económicos de la empresa, ejecutando compras innecesarias por S/.76,956.00, así como correcciones futuras, además se evidencian gastos por las compras inmediatas que se realizaban motivados por los pedidos y/o requerimientos a última hora, estos gastos se resumen en contratos de trabajadores temporales, gastos de almacenaje, entre otros, los cuales afectan de manera significativa a la empresa en cuanto a los sobre costos, lo cual no refleja más que la falta de programación de gastos y planificación. Se entiende que los artículos detallados como compras innecesarias, están relacionados con el giro de la empresa, las compras resultaron innecesarias motivo que la empresa contaba con el stock necesario para la venta, sin

embargo, por el desorden con el que laboran no permite conocer el stock que poseen y las verdaderas necesidades.

Análisis de oferta en el Mercado

Interpretación

La gerencia no estila como paso previo a solicitar las compras, aplicar un análisis de oferta en el mercado, optando por requerir mercaderías a los proveedores con los que habitualmente realiza transacciones, lo que implica se procede a remitir la orden de compra.

Entregas no acordes con los requerimientos

Tabla 7

Requerimientos no atendidos

Meses	Productos	Cantidad de solicitudes presentadas	Cantidad de solicitudes atendidas	Cantidad de solicitudes no atendidas en el 2016	UM	Costo	Importe de las compras no atendidas
Enero	Cemento	525	325	200	Bolsa	23.5	4,700.00
		625	421	204	Bolsa	23.5	4,794.00
Febrero	Tubo N° 02	100	41	59	Un	25.5	1,504.50
		123	45	78	Un	25.5	1,989.00
Marzo	Ladrillos	48	36	12	Millar	1,560.00	18,720.00
		56	25	31	Millar	1,560.00	48,360.00
Abril	Cerámica	96	78	18	Caja	91.5	1,647.00
		47	45	2	Caja	91.5	183.00
Mayo	Ladrillo pandereta	1560	1290	270	Millar	1,485.00	400,950.00
		41	25	16	Millar	1,485.00	23,760.00
Junio	Alambre	125	112	13	Kg	6.7	87.10
		134	110	24	Kg	6.7	160.80
Julio	Cemento	236	200	36	Bolsa	23.5	846.00
		185	85	100	Bolsa	23.5	2,350.00
Agosto	Alambre	147	47	100	Kg	6.7	670.00
		255	233	22	Kg	6.7	147.40
Setiembre	Cemento	65	43	22	Bolsa	23.5	517.00
		99	45	54	Bolsa	23.5	1,269.00
Octubre	Ladrillo pandereta	56	23	33	Millar	1,485.00	49,005.00
		78	42	36	Millar	1,485.00	53,460.00
Noviembre	Cerámica	115	74	41	Caja	91.5	3,751.50
		148	78	70	Caia	91.5	6,405.00
Diciembre	Cemento	100	69	31	Bolsa	23.5	728.50
		560	355	205	Bolsa	23.5	4,817.50
Total		5524	3847	1677			630,822.30

Fuente: Área de contabilidad - Archivo de Requerimiento de Bienes Ferretera Padilla E.I.R.L

Interpretación

La tabla detalla las cantidades de solicitudes no atendidas en el proceso de requerimiento de mercadería con un total de 1677, que presentan solicitudes de compras de manera mensual, así como la cantidad de ítems o productos. El área de compras envía sus requerimientos elaborados de manera empírica todos los días de acuerdo a las disposiciones impartidas, sobre la necesidad de bienes; que se pueden realizar a través formatos electrónicos, que permita la previsión de necesidades.

La gerencia no agrupa las solicitudes por rubros de comercialización o segmentos, generando desorden en los pedidos lo que genera malestar en los proveedores por no contar con precisión los requerimientos a atender, habiéndose evidenciado que en el referido periodo no se atendieron en su integridad requerimientos de compra.

Los importes de las compras no atendidas hacen un total de S/. 630,822.30 generando desordenes durante el 2016 motivo que muchas veces estas compras son destinadas a pedido de clientes y al atender las compras no se concreta la distribución para la venta de los productos generando perdida en el nivel de ventas.

Adquisición

Tabla 8

Deficiencias en el proceso de adquisición

Deficiencia	Causa	Efecto
No se mantiene stocks de inventario y las pérdidas al mínimo	Deficiente organización ocasiona que los pedidos no se ajusten a las necesidades reales de la empresa.	Sobre stock y rotación lenta de mercadería por S/.1,550,560.00
Proveedores inadecuados	Habitualidad de adquirir mercaderías a los mismos proveedores.	Pérdida de oportunidades de ventas. Compras en exceso de mercaderías por S/.164,549.00
Se omite detallar o estandarizar las especificaciones técnicas de las mercaderías y no se ha implementado el uso de documentos de gestión internos.	Deficiente comunicación entre las áreas.	Rotación lenta de las mercaderías.
Deficiencias en el reporte de stocks de mercaderías.	Distorsión de reportes que emite el sistema.	Sobre stock y rotación lenta de mercadería por S/. 77,469.50

Fuente: Área de contabilidad Empresa Comercial Ferretera y Transporte Padilla E.I.R.L

Compra de mercadería

Tabla 9

Stock de mercadería 2016

Meses	Línea de comercialización	Inventario inicial	Compras durante el 2016	Stock de mercadería 2016
Enero	Abarrotes	133,708.20	121,200.00	180,950.00
	Ferretería	311,985.80	171,542.00	
Febrero	Abarrotes	137,245.80	123,600.00	88,463.00
	Ferretería	320,240.20	245,211.00	
Marzo	Abarrotes	131,350.20	23,600.00	95,480.00
	Ferretería	306,483.80	135,420.00	
Abril	Abarrotes	150,412.20	15,900.00	98,950.00
	Ferretería	350,961.80	221,300.00	
Mayo	Abarrotes	161,887.20	114,521.00	165,489.00
	Ferretería	377,736.80	169,854.00	
Junio	Abarrotes	167,553.00	23,654.00	101,578.00
	Ferretería	390,957.00	196,300.00	
Julio	Abarrotes	203,065.80	12,847.00	118,470.00
	Ferretería	473,820.20	155,400.00	
Agosto	Abarrotes	217,998.90	77,010.00	98,941.00
	Ferretería	508,664.10	255,410.00	
Setiembre	Abarrotes	278,633.10	28,321.00	93,344.00
	Ferretería	650,143.90	185,421.00	
Octubre	Abarrotes	314,752.50	42,563.00	106,797.00
	Ferretería	734,422.50	148,741.00	
Noviembre	Abarrotes	340,104.60	165,214.00	176,985.00
	Ferretería	793,577.40	285,474.00	
Diciembre	Abarrotes	362,215.50	25,952.00	225,113.00
	Ferretería	845,169.50	321,003.00	
Total			3,265,458.00	1,550,560.00

Fuente: Área de contabilidad - Inventario Final 2016

Interpretación

La tabla detalla que la gerencia adquirió mercaderías por de S/. 3, 265,458.00 encontrándose dentro ellos bienes que son de mayor demanda como son los artículos de ferretería: herramientas de mano, tuberías, elementos de construcción, iluminación y alumbrado; dentro del rubro comercial los lácteos, bebidas gasificadas, golosinas y productos de limpieza, cabe señalar, que durante el año 2016 reveló un inventario final de S/1,550,560.00, y en el año 2015 con inventario final de S/.445,694.00, lo que muestra que posee alto índice de mercaderías dentro del almacén. Como parte del análisis, se evaluó el comportamiento de los inventarios determinándose que estos se han incrementado en el año 2016.

El titular de la empresa no realiza monitoreos de los productos en stock en almacén, situación que no permite alertar respecto del estado situacional de los bienes en custodia, generándose problemas que se ocasionan por el deterioro de las mercaderías, hecho que se ha convertido en un acto habitual suscitado por el empirismo y toma de decisiones inapropiadas.

Tabla 10

Mercadería adquirida en exceso

N°	Materiales	UM	Cantidad Comprada	Costo Unitario S/	Total Compra
1	Cemento	Bolsa	200	23.5	4,700.00
2	Cerámica	Caja	560	91.5	51,240.00
3	Tuno n° 02	Un	200	25.5	5,100.00
4	Alambre	Kg	120	6.7	804.00
5	Ladrillo	Millar	23	1,560.00	35,880.00
6	Ladrillo pandereta	Millar	45	1,485.00	66,825.00
Total					164,549.00

Fuente: Área de contabilidad - Inventario físico de almacén Ferretera Padilla E.I.R.L

Interpretación

La gerencia no considera necesario conocer la cantidad de mercadería que posee, muestra de ello es que en el 2016 adquirió mercaderías en exceso, conforme se constató en el mes de agosto por S/.164, 549.00, las adquisiciones resaltantes fueron la cerámica con 560 cajas por un valor de S/. 51,240.00 y la compra de ladrillos con 45 millares valorizados en S/. 66,825.00.

Cabe indicar, que la gerencia no ha impartido instrucciones sobre la aplicación actividades de manera correcta del ingreso de bienes al almacén, sea por la compra o por devoluciones ocurridas durante el periodo, deben ser colocados de manera clasificada por líneas de productos que serán acondicionados en estantes dentro el almacén, lo que trae consigo desorden y confusión de los productos, lo que conlleva que no localice de manera oportuna en el momento de su requerimiento.

Tabla 11*Diferencias en el stock*

Reporte de gerencia					
N°	Materiales	UM	Cantidad Comprada	Costo Unitario S/.	Total compra
1	Cemento	Bolsa	4500	23.5	105,750.00
2	Cerámica	Caja	654	91.5	59,841.00
Total					165,591.00
Reporte de stock					
N°	Materiales	UM	Cantidad Comprada	Costo Unitario S/.	Total compra
1	Cemento	Bolsa	2500	23.5	58,750.00
2	Cerámica	Caja	321	91.5	29,371.50
Total					88,121.50
Diferencia					77,469.50

Fuente: Área de contabilidad - Inventario físico de almacén Ferretera Padilla E.I.R.L

Interpretación

La tabla muestra diferencias existentes entre el reporte que posee la empresa y el reporte en stock de inventarios por S/77,469.50, esto se debe al poco interés por parte del titular de la empresa y los trabajadores encargados del inventario físico, la toma de inventarios solo se realiza una vez por año lo que ocasiona que no se obtenga un detalle de los productos de mayor rotación, siendo los más resaltantes las bolsas de cemento y las cerámicas.

Tabla 12
Deficiencias en el proceso de Recepción

Deficiencia	Causa	Efecto
La gerencia no ha impartido instrucciones sobre el control de calidad de los productos.	No se asigna personal permanente para realizar la labor. Desconocimiento sobre la formalidad de aplicar instrumentos técnicos.	Mercadería deteriorada por S/. 97,611.00
No se genera documentación de devolución, ni de incidencias.	Insuficiente control de calidad de las mercaderías.	Mercadería deteriorada, sobre stock de mercadería y carencia de bienes por S/. 97,611.00
Mercaderías son Recepcionadas con deterioros.	Deficiente inspección de los bienes al momento de la recepción	Pérdida de mercadería por S/. 97,611.00
No se verifica cuantitativa y cualitativa las mercaderías.		Pérdida de oportunidad de ventas por S/. 97,611.00
No se verifica los bienes recibidos.	El almacenero no cumple sus funciones. Problema de actitud del personal de almacén.	Devoluciones a destiempo y muchas veces no son aceptadas. Incremento mercadería en el inventario del almacén por un importe de S/. 30,448.20

Fuente: Empresa Comercial Ferretera y Transporte Padilla E.I.R.L - Área de contabilidad

Entrada de mercadería

Interpretación

El proceso se inicia en el momento en que se recibe la mercancía, es importante aclarar, que por la deficiente comunicación entre la persona que realiza las compras, la gerencia y el personal encargado del almacenamiento ocasiona incertidumbre al desconocer la fecha de llegada de la mercancía haciendo ineficiente este proceso, por cuanto ocasiona retrasos en las actividades propias del depósito, el encargado del almacén

no verifica la guía de despacho y no realiza el cotejo de la mercadería, así como, el contenido del producto, la cantidad y el precio. Es por ello que algunas veces se recibieron mercaderías incompletas, deterioradas, en mal estado, porque no se tomaron las políticas de prevención que estén orientados a prevenir el ingreso de la mercadería.

Tabla 13

Productos deficientes ingreso al almacén

Productos ingresados dentro del almacén	Productos ingresados	S/	Productos conformes	S/	Productos deficientes	S/
Herramientas de mano	332,500	214,798.00	90,968	208,354.06	241,532	6,443.94
Tuberías y sus accesorios	355,630	287,456.00	90,528	278,832.32	265,102	8,623.68
Elementos de unión	323,845	142,360.00	61,168	138,089.20	262,677	4,270.80
Elementos para construcción e instaladores	355,342	895,621.00	83,846	868,752.37	271,496	26,868.63
Pinturas, esmaltes y barnices	633,322	126,584.00	139,579	122,786.48	493,743	3,797.52
Herramientas para madera y carpintería	356,900	178,541.00	42,884	173,184.77	314,016	5,356.23
Máquinas manuales para construcción y obra pública	536,980	458,960.00	66,823	445,191.20	470,157	13,768.80
Herrajes	313,652	166,500.00	53,829	161,505.00	259,823	4,881.40
Iluminación y alumbrado	361,700	32,100.00	59,624	31,137.00	302,076	23,600.00
Total	3,569,871	2,502,920.00	689,251	2,427,832.40	2,880,620	97,611.00

Fuente: Área de contabilidad - Reportes de almacén Ferretera Padilla E.I.R.L

Interpretación

La tabla indica las mercaderías ingresadas al almacén cuantitativamente en 3, 569,871 valorizadas en S/. 2, 502,920.00, del total de productos ingresados se verificó que existen bienes considerados como deficientes 2, 880,680 valorizados en S/. 97,611.00, ocasionando una pérdida económica en el 2017, esto se origina porque la gerencia no establece medidas de prevención de la mercadería que está comprando, es decir, no adopta acciones que le permita racionalizar los requerimientos, asociado a ello la descoordinación con el almacenero.

Tabla 14*Productos deficientes ingreso al almacén*

Línea	Producto	Tiipo	Cantidad	Pérdida por vencimiento	Cantidad	Pérdida por	Total pérdida
Abarrotes	Arroz	bolsa	674	2,156.80	56	1078.40	3,235.20
	Aceite	botella	450	900.00	120	450.00	1,350.00
	Fideo	bolsa	300	660.00	123	330.00	990.00
Lácteos	Leche	lata	327	1,504.20	27	752.10	2,256.30
	Yogurt	envase	221	839.80	52	419.90	1,259.70
	Mantequilla	envase	154	693.00	55	346.50	1,039.50
	Queso	envase	234	819.00	32	409.50	1,228.50
Bebidas	Gaseosa	individual	435	3,045.00	65	1522.50	4,567.50
	Cerveza	individual	143	500.50	300	250.25	750.75
	Vinos	individual	125	2,000.00	35	1000.00	3,000.00
	Caramelos	bolsas	158	1,137.60	0	568.80	1,706.40
Golosinas	Galletas	bolsas	157	942.00	0	471.00	1,413.00
	Chicles	bolsas	145	507.50	0	253.75	761.25
	Chocolates	bolsas	276	1,048.80	11	524.40	1,573.20
Productos de limpieza	Lejía	cojín	457	1,279.60	15	639.80	1,919.40
	Jabón	bolsas	342	855.00	20	427.50	1,282.50
	Detergentes	bolsas	564	1,410.00	36	705.00	2,115.00
Total			5,162	20,298.80	947.00	10,149.40	30,448.20

Fuente: Área de contabilidad - Reportes de almacén Ferretera Padilla E.I.R.L

Interpretación

La tabla hace referencia sobre las líneas de comercialización de la empresa como actividad secundaria que posee, mostrando 947 productos deficientes ingresados al almacén con una pérdida por deterioro por S/. 10,149.40, el encargado del almacén no verifica la guía de remisión y despacho además de no realizar la comparación de la mercadería recepcionada, es decir, el contenido del bien, la cantidad y el precio unitario. Es por ello que algunas veces se recibió mercadería incompleta, deteriorada, en mal estado, dado a que no se tomaron las políticas de prevención que estén orientados a prevenir el ingreso de la mercadería.

Descarga y verificación

Tabla 15

Productos no verificados

Categoría	Producto	Tipos	Productos no cotejados	Pecio unitario S/	Total pérdida
Abarrotes	Arroz	bolsa	674	3.20	2,156.80
	Azúcar	bolsa	743	2.80	2,080.40
	Aceite	botella	450	2.00	900.00
	Fideo	bolsa	300	2.20	660.00
	Cocoa	bolsa	132	1.20	158.40
	Café	envase	143	3.50	500.50
	Leche	lata	327	4.60	1,504.20
Lácteos	Yogurt	envase	221	3.80	839.80
	Mantequilla	envase	154	4.50	693.00
	Queso	envase	234	3.50	819.00
Bebidas	Gaseosa	individual	435	7.00	3,045.00
	Cerveza	individual	143	3.50	500.50
	Vinos	individual	125	16.00	2,000.00
Golosinas	Caramelos	bolsas	158	7.20	1,137.60
	Galletas	bolsas	157	6.00	942.00
	Chicles	bolsas	145	3.50	507.50
	Chocolates	bolsas	276	3.80	1,048.80
Productos de limpieza	Lejía	cojín	457	2.80	1,279.60
	Jabón	bolsas	342	2.50	855.00
	Detergentes	bolsas	564	2.50	1,410.00
Total					23,038.10

Fuente: Área de contabilidad - Inventario físico de almacén Ferretera Padilla E.I.R.L.

Interpretación

No existen políticas claras de descarga, donde se tenga en cuenta características específicas y condiciones especiales de almacenamiento requeridas por productos en particular.

En el proceso de almacenamiento no se realiza la identificación de productos, no se codifican y unifica por el nombre común, además no se cumple con informar el control de inventarios al área de contabilidad de todos los movimientos del almacén (entradas y salidas), el efecto de estas deficiencias es que el titular de la empresa no tiene conocimiento de que mercaderías se encuentran en almacén y esto genera sobre stock. Cabe señalar que la empresa obtuvo un total en pérdidas de S/. 23,038.10 en diversos productos como son las gaseosas, vinos, entre otros.

Tabla 16*Deficiencias en el proceso de Internamiento*

Deficiencia	Causa	Efecto
Desorden en la distribución de mercaderías dentro del almacén.	Mercaderías ubicadas en el suelo por falta de estantes. No existen políticas sobre almacenamiento de bienes	Daños y gastos de las mercaderías almacenadas por deterioro y oxidación por S/ 13,013.10
La gerencia no ha impartido instrucciones sobre la clasificación de la mercadería.	Incumplimiento de la función asignada por el almacenero.	Lenta localización de las mercaderías por parte del almacenero por S/ 13,013.10
La gerencia no ha impartido políticas sobre saldos de stocks físicos en almacén.	Almacenamiento inapropiado de las mercaderías.	Inapropiado recuento físico de mercaderías por S/ 57,087.10
No se ha implementado políticas sobre registro de mercaderías.	Desconocimiento del uso de un sistema de inventario.	Desabastecimiento y sobredimensionamiento de mercaderías por S/ 57,087.10

Fuente: Área de contabilidad - Empresa Comercial Ferretera y Transporte Padilla E.I.R.L

Clasificación y ubicación

Respecto a esta deficiencia, la actividad de clasificación y ubicación de la mercadería, se realiza teniendo en cuenta la magnitud de los productos, las mercaderías pequeñas son clasificadas en una zona del almacén, mientras los más grandes están asignadas en otro lugar, lo que ocasiona que el almacenero no ubique con rapidez los bienes para el despacho.

Tabla 17*Pérdida de mercadería por mala distribución y codificación*

Categoría	Producto	Tipos	Productos perdidos	Precio unitario S/.	Total pérdida
Abarrotes	Arroz	bolsa	156	3.20	499.20
	Azúcar	bolsa	155	2.80	434.00
	Aceite	botella	145	2.00	290.00
	Fideo	bolsa	130	2.20	286.00
	Cocoa	bolsa	132	1.20	158.40
	Café	envase	143	3.50	500.50
	Leche	lata	132	4.60	607.20
Lácteos	Yogurt	envase	121	3.80	459.80
	Mantequilla	envase	154	4.50	693.00
	Queso	envase	134	3.50	469.00
Bebidas	Gaseosa	individual	135	7.00	945.00
	Cerveza	individual	143	3.50	500.50
	Vinos	individual	125	16.00	2,000.00
Golosinas	Caramelos	bolsas	158	7.20	1,137.60
	Galletas	bolsas	157	6.00	942.00
	Chicles	bolsas	145	3.50	507.50
	Chocolates	bolsas	176	3.80	668.80
Productos de limpieza	Lejía	cojín	157	2.80	439.60
	Jabón	bolsas	134	2.50	335.00
	Detergentes	bolsas	456	2.50	1,140.00
Total					13,013.10

Fuente: Área de contabilidad - Empresa Comercial Ferretera y Transporte Padilla E.I.R.L

Interpretación

La tabla muestra la pérdida de diversos productos dentro del almacén por S/ 13,013.00, como se revela, ello se origina por el desorden en la distribución y codificación de mercaderías dentro del almacén, perdió abarrotes, lácteos, bebidas, entre otros.

Debido a que no se está realizando un seguimiento y control al comportamiento de cada referencia que maneja la empresa, se ha acumulado mercancía de cero rotaciones y mercancía obsoleta, desaprovechando así espacio necesario para referencias con alta rotación.

Registro y control

La empresa no aplica ningún tipo de registro y control para la mercadería, al no existir mecanismo que controle las entradas y salidas de los productos de la sección de almacén, hace difícil determinar de forma rápida las cantidades de materiales que se poseen e igualmente los materiales que se encuentran ausentes en el almacén.

Tabla 18*Productos no registrados ni controlados*

Productos no registrados ni controlados	Cantidad	Precio unitario	Precio total
Cemento	304	23.5	7,144.00
Cerámica	189	91.5	17,293.50
Tubo N° 02	320	25.5	8,160.00
Alambre	388	6.7	2,599.60
Baldes de pintura fiesta color	657	15	9,855.00
Baldes de pintura latex rocky	254	17.5	4,445.00
Baldes de pintura fast color	690	11	7,590.00
Total	2,802		57,087.10

Fuente: Área de contabilidad - Empresa Comercial Ferretera y Transporte Padilla E.I.R.L**Interpretación**

Dentro del proceso de registro y control como se muestra en la tabla 23 que existen productos no registrados y controlados por una cantidad de 2,802 entre cemento, cerámicas, baldes de pintura, valorizados en S/57,087.10, esto se debe a que este proceso existe duplicidad de funciones, por parte del almacenero quien realiza labores similares de recepción y control de la mercadería, además el personal no se encuentra especializado realizar estas actividades.

Tabla 19*Deficiencias en el proceso de distribución*

Deficiencia	Causa	Efecto
Mercaderías deterioradas distribuidas a clientes principales.	Deficiente control al momento de recepcionar la mercadería.	Gastos innecesarios de almacenamiento por S/ 90,928.16.
Los pedidos de los clientes no son concretizados por la empresa de manera oportuna.	Desorden dentro del almacén.	Disminución en ventas por mala distribución por S/ 90,928.16.

Fuente: Área de contabilidad - Empresa Comercial Ferretera y Transporte Padilla E.I.R.L

Canales de Distribución

Tabla 20

Productos no distribuidos

Productos ingresados dentro del almacén	PRODUCTOS INGRESADOS	S/.	%	PRODUCTOS CONFORMES	S/.	Cantidades ingresadas	Cantidades distribuidas	Productos deficientes devueltos	Valor productos deficientes
Herramientas de mano	265,234	148,798.00	5.98	190,968	111,598.50	65234	55449	9785	13807.68
Tuberías y sus accesorios	125,734	287,456.00	11.56	90,528	215,592.00	25734	21874	3860	10992.96
Elementos de unión	223,845	145,985.00	5.87	161,168	109,488.75	23845	20268	3577	10357.60
Elementos para construcción e instaladores	255,342	785,621.00	31.59	183,846	589,215.75	55342	47041	8301	10699.36
Pinturas, esmaltes y barnices	193,860	126,584.00	5.09	139,579	94,938.00	93860	79781	14079	10253.44
Herramientas para madera y carpintería	198,450	178,541.00	7.18	142,884	133,905.75	98450	83683	14768	8566.56
Máquinas manuales para construcción y obra pública	336,980	589,655.00	23.71	242,626	442,241.25	36980	31433	5547	7344.80
Herrajes	213,652	187,459.00	7.54	153,829	140,594.25	13652	11604.2	2048	8993.44
Iluminación y alumbrado	221,700	36,952.00	1.49	159,624	27,714.00	21700	18445	3255	9912.32
Total	2,034,797	2,487,051	100	1,465,054	1,865,288	434,797	369,577	65,220	90,928.16

Fuente: Área de contabilidad - Ferretera Padilla E.I.R.L

Interpretación

En la distribución de mercadería, uno de los principales problemas que se presentan está relacionados con el proceso de distribución de los bienes, por cuanto existen retrasos de 5 a 10 días, causando así la insatisfacción de los clientes potenciales. El profesional a cargo de las decisiones estratégicas del transporte en cada compañía debe conocer los aspectos que influyen lo que no se está reflejando en la actualidad, generando pérdidas económicas en combustible y mantenimiento de vehículos.

El año 2016, no concretizó la distribución de mercaderías por un valor de S/. 90,928.16, esto se debe al deficiente manejo que tiene en sus diversas actividades; además no se ha asignado un personal para el manejo y control de los procesos logísticos, de esta manera supervisar lo que corresponde a los inventarios de la mercancía disponible para la venta.

3.2. Conocer la rentabilidad de la empresa

Para conocer la rentabilidad de la empresa Ferretera Padilla E.I.R.L se utilizó las siguientes ratios: rentabilidad del activo y rentabilidad del patrimonio, a continuación, se detalla los resultados:

Tabla 21

Ratios de rentabilidad 2015-2016

Indicadores		Rentabilidad 2015		Rentabilidad 2016	
Ratio	Factores	Monto	%	Monto	%
Rentabilidad del activo	Utilidad neta	1,090,973	37.80%	86,288	4.38%
	Activos totales	2,885,928		1,970,372	

Indicadores		Rentabilidad 2015		Rentabilidad 2016	
Ratio	Factores	Monto	%	Monto	%
Rentabilidad del patrimonio	Utilidad neta	1,090,973	46.66%	86,288	6.60%
	Patrimonio	2,337,891		1,306,811	

Fuente: Área de contabilidad - Estados financieros 2015 – 2016 de la empresa Ferretera Padilla E.I.R.L

Interpretación

Del resultado de la ratio de rentabilidad del activo existió un decremento de -33.42% del 2015 al 2016, de igual manera para el ratio de rentabilidad del patrimonio con un decremento de -40.06%, estos decrementos se deben a que la empresa no concretiza ventas por la problemática que enfrenta con las deficiencias y fallas que tiene en los procesos logísticos que aplica, esta situación no permite tomar decisiones de forma oportuna, trayendo consecuencias en los resultados económicos y financieros.

Cabe mencionar que el titular no ha implementado acciones para corregir estas deficiencias, así mantener información detallada y controlada de las diversas operaciones que se realizan en el proceso logístico.

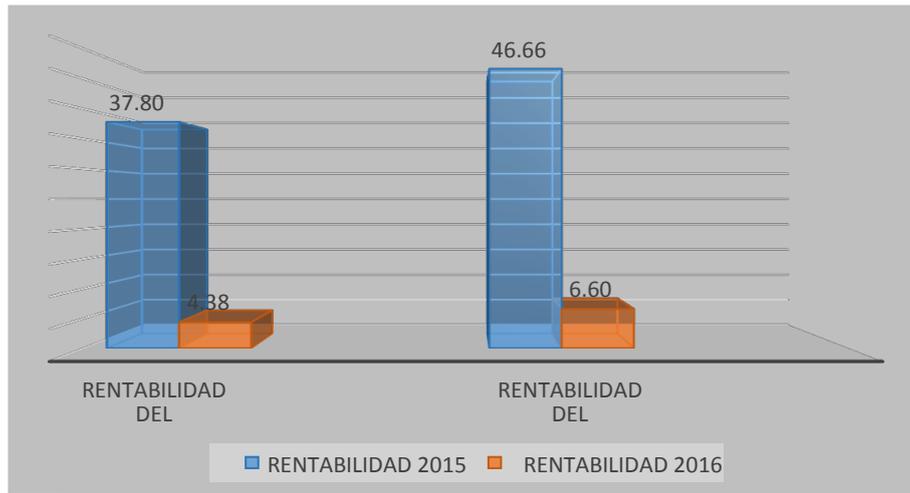


Figura 6. Distribución porcentual de las ratios de rentabilidad del activo y del patrimonio empresa Comercial Ferretera y Transporte Padilla E.I.R.L

Fuente: Área de contabilidad - Estados financieros 2015-2016

Interpretación

La figura 6 reporta información relacionada con la determinación porcentual los resultados obtenidos por las ratios de rentabilidad, evidenciando un decremento por el deficiente manejo de los procesos logísticos realizados por la gerencia generando la disminución de la rentabilidad, reflejada en utilidades bajas en comparación a años anteriores.

Tabla 22

Ratios de rentabilidad 2015-2016

Indicadores		Rentabilidad 2015		Rentabilidad 2016	
Ratio	Factores	Monto	%	Monto	%
Margen de utilidad neta	Utilidad neta	1,090,973	31.27%	86,288	3.79%
	Ventas netas	3,489,259		2,273,827	

Fuente: Área de contabilidad - Estados financieros 2015 – 2016 de la empresa Ferretera Padilla E.I.R.L

Interpretación

Referente al Margen de Utilidad neta que expresa la cantidad obtenida en concepto de utilidad por cada venta realizada, se obtuvo un decremento de 27.48%; para el año 2015 contó con un rendimiento 31.25% y para el año 2016 con 3.79%, lo quiere decir que al 2015 por cada unidad monetaria que vendió la empresa se tuvo mayor utilidad neta de 0.3125 centavos que para el periodo 2016.

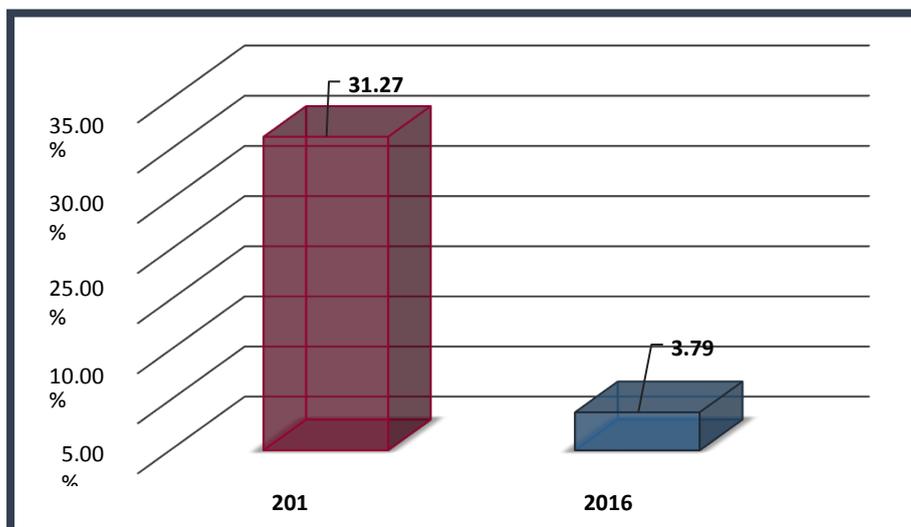


Figura 7. Distribución porcentual de la ratio Margen de Utilidad Neta empresa Comercial Ferretera y Transporte Padilla E.I.R.L

Fuente: Área de contabilidad - Estados financieros 2015-2016

Interpretación

Al realizar este análisis y comparar dos años consecutivos se puede determinar una disminución del margen de utilidad neta, esto se debe a una disminución en ventas del 65.17% sin embargo, los costos no disminuyeron proporcionalmente lo cual indica que la empresa mantiene un alto índice de costos y gastos fijos en los procesos logísticos. Se recomienda realizar una revisión de los costos y gastos y sobre todo en cada aspecto de los procesos logísticos como son requerimiento, adquisiciones, recepción, almacenamiento y distribución, para ser más eficientes y competitivos con lo cual se obtendrá un margen neto en ventas más estable en los diferentes períodos.

La rentabilidad mide la eficiencia general de la gerencia, demostrada a través de las utilidades obtenidas de las ventas y por el manejo adecuado de los recursos, es decir la inversión, lo que previo a la aplicación de los ratios no se observa, ya que para todos los casos la rentabilidad se vio afectada y no está produciendo una adecuada retribución para Ferretera Padilla E.I.R.L.

3.3. Establecer la incidencia de los procesos logísticos con la rentabilidad.

Tabla 23

Resumen de deficiencias en los procesos logísticos

Resumen de deficiencias dimensión requerimiento	Importe
No se identifican las necesidades de mercadería.	76,956.00
Insuficiente asignación de recursos humanos.	630,822.30
Entrega no acorde a los requerimientos.	
Total	707,778.30
Resumen de deficiencias dimensión adquisición	Importe
Proveedores inadecuados.	
Se omite detallar o estandarizar las especificaciones técnicas de las mercaderías y no se ha implementado el uso de documentos de gestión internos.	164,549.00
Deficiencias en el reporte de stocks de mercaderías.	77,469.50
Total	242,018.50
Resumen de deficiencias dimensión recepción	Importe
La gerencia no se tiene un control estricto sobre la calidad de los productos.	
No se genera documentación de devolución, ni incidencias.	97,611.00
Mercaderías son recepcionadas con deterioros.	
No se verifica cuantitativa y cualitativa las mercaderías.	30,448.20
No se verifica los bienes recibidos.	
Total	128,059.20
Resumen de deficiencias dimensión almacenamiento	Importe
Desorden en la distribución de mercaderías dentro del almacén.	13,013.10
La gerencia no ha implementado la clasificación de la mercadería.	
La gerencia no considera necesario el volumen de las mercaderías.	57,087.10
No se ha implementado políticas sobre registro de mercaderías.	
Total	70,100.20
Resumen de deficiencias dimensión distribución	Importe
Mercaderías deterioradas distribuidas a clientes principales.	90,928.16
Los pedidos de los clientes no son concretizados por la empresa de manera oportuna.	
Total	90,928.16

Fuente: Área de contabilidad - Empresa Ferretera Padilla E.I.R.L

Interpretación

La tabla detalla las múltiples deficiencias encontradas dentro de los procesos logísticos de la empresa Ferretera Padilla E.I.R.L, a partir de este punto de busca relacionar los procesos logísticos y la rentabilidad para ello se utilizó la tabla de deficiencias y se reemplazó estos resultados en los estados de resultados integrales por cada dimensión generando diversos resultados porcentuales en su mayoría afectando la utilidad de la empresa; sin embargo, estas deficiencias no se tomaron en cuenta para la elaboración de los estados financieros, mostrando resultados que no favorecen a la empresa, a continuación se detalla los nuevos resultados por cada dimensión utilizada en investigación tomando en cuenta el marco teórico:

Tabla 24

Estado de resultados con incidencia requerimiento - rentabilidad

Comercial Ferretera y Transporte Padilla E.I.R.L ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016		DEFICIENCIAS ENCONTRADAS	Comercial Ferretera y Transporte Padilla E.I.R.L ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016	
* SOLES *			* SOLES *	
VENTAS:			VENTAS:	
Ventas	2,273,827		Ventas	2,273,827
Descuentos, rebajas y bonificaciones	-		Descuentos, rebajas y bonificaciones	-
Ventas netas	2,273,827		Ventas netas	2,273,827
COSTO DE VENTAS:			COSTO DE VENTAS:	
Costo de Ventas	-2,037,346	-707,778	Costo de Ventas	-2,745,125
Total costo de ventas			Total costo de ventas	
UTILIDAD BRUTA	236,480		UTILIDAD BRUTA	-471,298
Gastos administrativos	-74,084		Gastos administrativos	-74,084
Gastos de ventas	-		Gastos de ventas	-
UTILIDAD DE OPERACION	162,396		UTILIDAD DE OPERACION	-545,382
Otros ingresos	-		Otros ingresos	-
Gastos financieros	-42,575		Gastos financieros	-42,575
Diferencia de Cambio Neto	23		Diferencia de Cambio Neto	23
RESULTADO ANTES DE IMPTO RENTA	119,844		RESULTADO ANTES DE IMPTO RENTA	-587,934
Impuesto a la renta	-33,556		Impuesto a la renta	-
RESULTADO DEL EJERCICIO	86,288		RESULTADO DEL EJERCICIO	-587,934

Fuente: Elaboración propia

Tabla 25*Ratios de rentabilidad con incidencia*

Incidencia entre requerimiento - rentabilidad					
Indicadores		Rentabilidad 2016		Nueva rentabilidad	
Ratio	Factores	Monto	%	Monto	%
Margen de utilidad neta	Utilidad neta	86,288	3.79%	-587,934	-25.86%
	Ventas netas	2,273,827		2,273,827	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

La tabla detalla información de las deficiencias encontradas dentro del proceso de requerimiento, es así, que la gerencia no identifica necesidades de mercadería, no posee suficiente asignación de recursos humanos para el desempeño total de las actividades y las entregas de los proveedores no se realizan acorde a los requerimientos realizados, afectando en S/.707,778.30 el costo de ventas, y recalculando el ratio de rentabilidad de margen de utilidad neta genera un resultado de -25.86% mostrando el deficiente manejo que se le da a este proceso.

Tabla 26*Estado de resultados con incidencia adquisición - rentabilidad*

Comercial Ferretera y Transporte Padilla E.I.R.L. ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016 * SOLES *		DEFICIENCIAS ENCONTRADAS	Comercial Ferretera y Transporte Padilla E.I.R.L. ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016 * SOLES *	
VENTAS:			VENTAS:	
Ventas	2,273,827		Ventas	2,273,827
Descuentos, rebajas y bonificaciones	-		Descuentos, rebajas y bonificaciones	-
Ventas netas	2,273,827		Ventas netas	2,273,827
COSTO DE VENTAS:			COSTO DE VENTAS:	
Costo de Ventas	-2,037,346	-242,019	Costo de Ventas	-2,279,365
Total costo de ventas			Total costo de ventas	
UTILIDAD BRUTA	236,480		UTILIDAD BRUTA	-5,538
Gastos administrativos	-74,084		Gastos administrativos	-74,084
Gastos de ventas	-		Gastos de ventas	-
UTILIDAD DE OPERACION	162,396		UTILIDAD DE OPERACION	-79,623
Otros ingresos	-		Otros ingresos	-
Gastos financieros	-42,575		Gastos financieros	-42,575
Diferencia de Cambio Neto	23		Diferencia de Cambio Neto	23
RESULTADO ANTES DE IMPTO RENTA	119,844		RESULTADO ANTES DE IMPTO RENT	-122,175
Impuesto a la renta	-33,556		Impuesto a la renta	-
RESULTADO DEL EJERCICIO	86,288		RESULTADO DEL EJERCICIO	-122,175

Fuente: Elaboración propia

Tabla 27*Ratios de rentabilidad con incidencia*

Incidencia entre adquisición - rentabilidad					
Indicadores		Rentabilidad 2016		Nueva rentabilidad	
Ratio	Factores	Monto	%	Monto	%
Margen de utilidad neta	Utilidad neta Ventas netas	86,288 2,273,827	3.79%	-122,175 2,273,827	-5.37%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

La tabla detalla información de las deficiencias encontradas dentro del proceso de adquisición, por un importe de S/. 242,019.00 esto se debe a que la empresa posee proveedores inadecuados, dentro de este proceso omite detallar o estandarizar las especificaciones técnicas de las mercaderías y no se ha implementado el uso de documentos de gestión internos, además de existir diferencias en los stocks que se maneja. Todo ello hace que incida en el costo de ventas para la elaboración de los estados financieros, como nuevo resultado en base a las deficiencias encontradas se recalculo las ratios de rentabilidad resultando este con -5.37% y con una perdida para la empresa de S/. - 122,175.00.

Tabla 28*Estado de resultados con incidencia recepción – rentabilidad*

Comercial Ferretera y Transporte Padilla E.I.R.L				Comercial Ferretera y Transporte Padilla E.I.R.L			
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016				ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016			
* SOLES *		DEFICIENCIAS ENCONTRADAS		* SOLES *			
VENTAS:				VENTAS:			
Ventas	2,273,827			Ventas	2,273,827		
Descuentos, rebajas y bonificaciones	-			Descuentos, rebajas y bonificaciones	-		
Ventas netas	2,273,827			Ventas netas	2,273,827		
COSTO DE VENTAS:				COSTO DE VENTAS:			
Costo de Ventas	-2,037,346		-128,059	Costo de Ventas	-2,165,406		
Total costo de ventas				Total costo de ventas			
UTILIDAD BRUTA	236,480			UTILIDAD BRUTA	108,421		
Gastos administrativos	-74,084			Gastos administrativos	-74,084		
Gastos de ventas	-			Gastos de ventas	-		
UTILIDAD DE OPERACION	162,396			UTILIDAD DE OPERACION	34,337		
Otros ingresos	-			Otros ingresos	-		
Gastos financieros	-42,575			Gastos financieros	-42,575		
Diferencia de Cambio Neto	23			Diferencia de Cambio Neto	23		
RESULTADO ANTES DE IMPPTO RENTA	119,844			RESULTADO ANTES DE IMPPTO RENTA	-8,215		
Impuesto a la renta	-33,556			Impuesto a la renta	-		
RESULTADO DEL EJERCICIO	86,288			RESULTADO DEL EJERCICIO	-8,215		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 29*Ratios de rentabilidad con incidencia*

Incidencia entre recepción - rentabilidad					
Indicadores		Rentabilidad 2016		Nueva rentabilidad	
Ratio	Factores	Monto	%	Monto	%
Margen de utilidad neta	Utilidad neta	86,288	3.79%	-8,215	-0.36%
	Ventas netas	2,273,827		2,273,827	

Fuente: Elaboración propia**Interpretación**

La tabla revelan información concerniente a la incidencia entre la recepción y la rentabilidad encontrando un importe de S/ 128, 059.00 que afecta al costo de ventas de la empresa, este importe resulta motivo que la gerencia no tiene un control estricto sobre la calidad de los productos, no se genera documentación de devolución, las mercaderías son recepcionadas con deterioros, además de no verificarlos, todo esto hace que la empresa obtenga perdida de S/- 8,215.00 según el nuevo estado financiero, recalculando el ratios de rentabilidad se obtuvo un resultado de -0.36%.

Tabla 30*Estado de resultados con incidencia almacenamiento - rentabilidad*

Comercial Ferrretera y Transporte Padilla E.I.R.L		DEFICIENCIAS ENCONTRADAS		Comercial Ferrretera y Transporte Padilla E.I.R.L	
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016				ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016	
* SOLES *				* SOLES *	
VENTAS:				VENTAS:	
Ventas	2,273,827			Ventas	2,273,827
Descuentos, rebajas y bonificaciones	-			Descuentos, rebajas y bonificaciones	-
Ventas netas	2,273,827			Ventas netas	2,273,827
COSTO DE VENTAS:				COSTO DE VENTAS:	
Costo de Ventas	-2,037,346	-70,100		Costo de Ventas	-2,107,447
Total costo de ventas	236,480			Total costo de ventas	166,380
UTILIDAD BRUTA	236,480			UTILIDAD BRUTA	166,380
Gastos administrativos	-74,084			Gastos administrativos	-74,084
Gastos de ventas	-			Gastos de ventas	-
UTILIDAD DE OPERACION	162,396			UTILIDAD DE OPERACION	92,296
Otros ingresos	-			Otros ingresos	-
Gastos financieros	-42,575			Gastos financieros	-42,575
Diferencia de Cambio Neto	23			Diferencia de Cambio Neto	23
RESULTADO ANTES DE IMPTO RENTA	119,844			RESULTADO ANTES DE IMPTO RENTA	49,744
Impuesto a la renta	-33,556			Impuesto a la renta	-13,928
RESULTADO DEL EJERCICIO	86,288			RESULTADO DEL EJERCICIO	35,815

Fuente: Elaboración propia

Tabla 31*Ratios de rentabilidad con incidencia*

Incidencia entre almacenamiento - rentabilidad					
Indicadores		Rentabilidad 2016		Nueva rentabilidad	
Ratio	Factores	Monto	%	Monto	%
Margen de utilidad neta	Utilidad neta	86,288	3.79%	35,815	1.58%
	Ventas netas	2,273,827		2,273,827	

Fuente: Elaboración propia**Interpretación**

La tabla muestran la incidencia entre el almacenamiento y la rentabilidad, elaborando un nuevo estado de resultados en base las deficiencias de la investigación resulto que esta afecta al costo de ventas de la empresa en S/.70,100.00 motivo que no existe un orden adecuado para el proceso de almacenamiento, tampoco clasificación de la mercadería y no se ha implementado políticas para mejorar estas acciones que se realizan de forma diaria, todo esto ha generado que el resultado de la rentabilidad sufra variaciones es así que recalculando este ratio resulto con 1.58%, comprando con el resultado real que es de 3.79%, en este proceso ha tenido menos incidencia que en los demás.

Tabla 32*Estado de resultados con incidencia distribución - rentabilidad*

Comercial Ferretera y Transporte Padilla E.I.R.L. ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016 * SOLES *			DEFICIENCIAS ENCONTRADAS	Comercial Ferretera y Transporte Padilla E.I.R.L. ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016 * SOLES *		
VENTAS:				VENTAS:		
Ventas	2,273,827		-90,928	Ventas	2,182,899	
Descuentos, rebajas y bonificaciones	-			Descuentos, rebajas y bonificaciones	-	
Ventas netas	2,273,827			Ventas netas	2,182,899	
COSTO DE VENTAS:				COSTO DE VENTAS:		
Costo de Ventas	-2,037,346			Costo de Ventas	-2,037,346	
Total costo de ventas				Total costo de ventas		
UTILIDAD BRUTA	236,480			UTILIDAD BRUTA	145,552	
Gastos administrativos	-74,084			Gastos administrativos	-74,084	
Gastos de ventas	-			Gastos de ventas	-	
UTILIDAD DE OPERACION	162,396			UTILIDAD DE OPERACION	71,468	
Otros ingresos	-			Otros ingresos	-	
Gastos financieros	-42,575			Gastos financieros	-42,575	
Diferencia de Cambio Neto	23			Diferencia de Cambio Neto	23	
RESULTADO ANTES DE IMPPTO RENTA	119,844			RESULTADO ANTES DE IMPPTO RENTA	28,916	
Impuesto a la renta	-33,556			Impuesto a la renta	-8,096	
RESULTADO DEL EJERCICIO	86,288			RESULTADO DEL EJERCICIO	20,819	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 33*Ratios de rentabilidad con incidencia*

Incidencia entre distribución - rentabilidad					
Indicadores		Rentabilidad 2016		Nueva rentabilidad	
Ratio	Factores	Monto	%	Monto	%
Margen de utilidad neta	Utilidad neta	86,288	3.79%	20,819	0.92%
	Ventas netas	2,273,827		2,273,827	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

La tabla detalla la incidencia entre la distribución y rentabilidad afectando a las ventas en S/. 90,928.00 debido a que no se concretó la distribución a los clientes o la mercadería entregada no cumplía con las características de los clientes o estas estaban deterioradas, reemplazando estos datos en los estados de resultados y recalculando la ratio de rentabilidad se obtuvo 0.92%.

IV. DISCUSIÓN

- **Describir las actividades que se suscitan en los procesos logísticos.**

El autor Ballou (2014), establece que la logística es segmento del proceso de la cadena de suministros que propone conducir, controlar los procesos del almacenamiento adecuado y eficiente de los bienes, además de verificar la salida de mercadería hasta el consumo, con el fin de satisfacer los requerimientos de los clientes. En la empresa Comercial Ferretera y Transporte Padilla E.I.R.L se describió que el proceso logístico realizado en la empresa se ejecuta en base al conocimiento que posee el dueño, cabe mencionar que al interior de la empresa no se ha impartido lineamientos relacionados con la implementación de controles que permita mantener una información oportuna, confiable y relevante, que conlleve a convertirse en un recurso estratégico e importante. Como referencia Llanca (2014), especifica que la gerencia no ha implementado documentos de registro y control de almacén para la eficacia de la revisión de stocks, que posibilite su fácil ubicación, evitar también las pérdidas por deterioro o vencimientos dentro del almacén, así como pedidos innecesarios suscitados de los productos que no tienen mucha demanda en el mercado.

- **Identificar la deficiencia, causas y el efecto de las actividades de los procesos logísticos.**

Se constató que la empresa Comercial Ferretera y Transporte Padilla E.I.R.L enfrenta una múltiples problemas motivo a las deficiencias y fallas que presenta en la administración y control del inventario, que no permite determinar la situación real de los inventarios de manera oportuna, lo que trae consigo el desconocimiento por parte del personal de las cantidades y tipo de materiales que se maneja dentro de la sección, como también las fallas en los procesos de clasificación y ubicación, en la entrada de mercadería, la gerencia no se tiene un

control estricto sobre la calidad de los productos, no se verifica cuantitativa y cualitativa las mercaderías. Calderón (2013), al evaluar la los procesos logísticos que se desarrolla en la empresa, que el deficiente manejo que se realiza en las diversas actividades logísticas influye significativamente en la determinación del costo de ventas; en esta investigación se comprobó que no se desarrolla de manera efectiva el proceso logístico por lo que el costo de ventas determinado por la empresa en el periodo enero – junio 2013 difiere al costo de ventas determinado en esta tesis, siendo este importe mayor.

Además, Ballou (2014), hace referencia la gestión de la cadena logística consiste en organizar adecuadamente todo el proceso desde la búsqueda de proveedores y adquisición de las materias primas hasta la entrega del producto terminado al cliente en el lugar apropiado, en el momento oportuno, con la calidad especificada y con el costo establecido. Si asumimos que el rol del mercadeo es estimular la demanda, el rol de la logística será precisamente satisfacerla.

- **Conocer la rentabilidad de la empresa**

De acuerdo a la teoría de Quispe (2012) explica que la rentabilidad está definida por el empresario privado como los méritos de un proyecto esencialmente en términos de utilidades que produciría y es en consecuencia, el rubro del cual le interesa lograr un máximo beneficio, asimismo, todos los recursos que lograría; y pondría en juego son para obtener estas utilidades, los cuales son reducidos al común denominador de unidades de capital, rubro que le interesa reducir al mínimo compatible con los requisitos del proyecto. De la revisión de los estados financieros 2015-2016 a la empresa Comercial Ferretera y Transporte Padilla E.I.R.L del resultado en el ratio de rentabilidad del activo evidenciando un decremento de -33.42% del 2015 al 2016, de igual manera para el ratio de rentabilidad del patrimonio con un decremento de -40.06%, estos decrementos se

deben a que la empresa no concretiza ventas por la problemática que enfrenta con las deficiencias y fallas que tiene en los procesos logísticos que aplica, esta situación no permite tomar decisiones de forma oportuna, trayendo consecuencias en los resultados económicos y financieros.

- **Establecer la incidencia de los procesos logísticos con la rentabilidad.**

Los autores Casanovas y Cuatrecasa, (2013) coinciden en que los procesos logísticos esencialmente comprenden la planificación, la organización y el control de todas las actividades relacionadas con la obtención, traslado y almacenamiento de materiales y productos, desde la adquisición hasta el consumo, a través de la organización y como un sistema integrado. El objetivo que pretende conseguir es satisfacer las necesidades y requerimientos de la demanda de la manera más eficaz y con el mínimo coste posible. Dentro de los procesos logísticos de la empresa Ferretera Padilla E.I.R.L, se logró identificar múltiples deficiencias como omitir detallar o estandarizar las especificaciones técnicas de las mercaderías y no se ha implementado el uso de documentos de gestión internos, mercadería recepcionada con deterioros, los pedidos de los clientes no son concretizados por la empresa de manera oportuna. A partir de este punto de busca relacionar los procesos logísticos y la rentabilidad para ello se utilizó las deficiencias y se reemplazó estos resultados en los estados de resultados integrales por cada dimensión generando diversos resultados porcentuales en su mayoría afectando la utilidad de la empresa; sin embargo, estas deficiencias no se tomaron en cuenta para la elaboración de los estados financieros, mostrando resultados que no favorecen a la empresa, a continuación se detalla los nuevos resultados por cada dimensión utilizada en investigación tomando en cuenta el marco teórico.

V. CONCLUSIONES

- Analizado los procesos logísticos de la empresa Comercial Ferretera y Transporte Padilla E.I.R.L (dimensiones de requerimiento, adquisición, recepción, almacenamiento y distribución); se pudo constatar el procedimiento realizado por la empresa y las dificultades que esta presenta para desarrollar estas actividades, manejadas de forma empírica por el gerente de la empresa, afectando la utilidad de la empresa y la rentabilidad.
- La gerencia realiza los procesos logísticos tomando como referencia el conocimiento que posee el dueño en el giro del negocio, además no ha impartido lineamientos relacionados con la implementación de controles que permita mantener una información oportuna y confiable, que conlleve a convertirse en un recurso estratégico e importante.
- Se identificaron deficiencias que presenta en la administración y control del inventario, como son como detallar o estandarizar las especificaciones técnicas de las mercaderías y no se ha implementado el uso de documentos de gestión interno; así mismo los pedidos de los clientes no son concretizados por la empresa de manera oportuna, todo esto no permite determinar la situación real de los inventarios, lo que trae consigo el desconocimiento por parte del personal de las cantidades y tipo de materiales que se maneja dentro de la sección, como también las fallas en los procesos de clasificación y ubicación; la gerencia no lleva un control estricto sobre la calidad de los productos, no se verifica cuantitativa y cualitativa las mercaderías generando deficiencias en el nivel de ventas y el decremento de la rentabilidad.
- De la revisión de los estados financieros 2015-2016 a la empresa Comercial Ferretera y Transporte Padilla E.I.R.L, se calculó el ratio de rentabilidad del activo evidenciando un decremento de -33.42% del 2015 al 2016, de igual manera para el ratio de rentabilidad del patrimonio con un decremento de estos decrementos se deben a que la empresa no concretiza ventas por la problemática que enfrenta con las deficiencias y fallas que tiene en los procesos logísticos que aplica, esta

situación no permite tomar decisiones de forma oportuna, trayendo consecuencias en los resultados económicos y financieros.

- La incidencia que se da entre los procesos logísticos y la rentabilidad en la empresa varía de acuerdo a las dimensiones, en el proceso de requerimiento afecta en S/.707,778.00 disminuyendo la rentabilidad en -25.86%, en el proceso de adquisición incide en S/.242,019.00 disminuyendo al rentabilidad en -5.37%, en el proceso de recepción incidió en S/.128,059.00 afectando la rentabilidad en -0.36%, dentro del proceso de almacenamiento y distribución afecta la rentabilidad en 1.58% y 0.92%, esto se debe al deficientes manejo que se realiza dentro de la empresa no ha permitido alcanzar niveles óptimos de venta generando baja rentabilidad en la empresa, teniendo un alto déficit de volumen de ventas.

VI. RECOMENDACIONES

- Analizadas las deficiencias de los procesos logísticos de la empresa Comercial Ferretera y Transporte Padilla E.I.R.L la gerencia debe recabar información de los productos, mercado y canales de distribución, realizar un control y seguimiento de los indicadores planteados para asegurar reducción de gastos en el área de logística y garantizar el crecimiento continuo de la empresa mejorando los procesos de distribución e incrementar el volumen de ventas.
- Evaluar de manera correcta el manejo de documentos de gestión logística, asimismo diseñar planes de adquisiciones, procedimientos y los lineamientos considerados en cada una de las actividades relacionadas requerimiento, adquisición, recepción, internamiento y distribución, orientado hacia el logro de los objetivos de la empresa que deben estar conectados con las áreas de compras, ventas y distribución, de modo que los bienes se distribuyan a los clientes finales le permitan cada vez a la empresa obtener ventajas frente a tiempos de entrega, es decir, rapidez, cumplimiento y calidad de productos.
- Establecer un orden o clasificación adecuada para todos los productos con el fin de que estos no obstaculicen los pasillos o espacios entre estanterías, ya que además de dificultar los flujos pueden ocasionar accidentes, además de mejorar la zonificación del almacén, pues es necesario tener marcadas las zonas más importantes como puntos de carga o descarga de productos, zonas de almacenamiento y control, preparación de pedidos y zonas especiales que abarcan las devoluciones.
- La gerencia debe solicitar a la oficina de contabilidad elaborar estados financieros mensuales, que permita evaluar el desempeño de la empresa y tomar medidas correctivas con anticipación.

- Elaborar un plan de mejoramiento como aspecto clave para la empresa, pues este le permitirá tener un mayor control de los productos, la recepción y entrega de productos además de poseer un orden, codificación y clasificación adecuada de cada artículo como también le permitirá una distribución eficiente del espacio que ayuda a reducir tiempos y costos de modo que todo se ve reflejado en el servicio oportuno que se les brinda a los clientes de la empresa.

VII. REFERENCIAS

- Alvarado, R. (2015). *Análisis de la gestión financiera – procesos de logística y su incidencia en la rentabilidad en las empresas constructoras con cobertura local y nacional*. (Tesis de licenciatura). Universidad de Lima, Perú. Recuperada de http://www.repositorioacademico.ulima.edu.pe/bitstream/ulima/1111/1/alvarado_rc.pdf
- Ballou, R. (2014). *Logística: administración de la cadena de suministro*. (5° ed.) México: Pearson.
- Bravo, S. (2012). *Análisis de rentabilidad, económica y financiera. Fundamentos de la valorización de empresas*. Perú: Lima
- Cabrejos, J. (2012). *Evaluación y mejoramiento de la gestión logística en el almacén del área de mantenimiento de maquinaria pesada en la empresa Cyomin SAC, Cajamarca*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Cajamarca, Perú.
- Calderón, J. (2013). *Evaluación de la gestión logística y su influencia en la determinación del costo de ventas de la empresa distribuciones Naylamp S.R.L. Ubicada en la ciudad de Chiclayo en el año 2013*. (Tesis de licenciatura). Universidad de Chiclayo, Perú. Recuperada de http://tesis.udch.edu.pe/bitstream/udch/213/1/TL_CalderonAlvarezJulia.pdf
- Cuatrecasas, L. y Casanovas, A. (2013). *Logística empresarial*. España: Marcombo.
- Llanca, E. (2014). *Evaluación y propuesta de la gestión de inventario para mejorar la rentabilidad de la empresa La Casita de la Computadora S.R.Ltda*. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Perú.

- Marrero, R. (2011). *Estudio de factibilidad para la implementación de un Proceso Logístico Integral en un negocio de alimentos refrigerados en el área de Guatire*. (tesis de licenciatura). Universidad Nacional de México, México. Recuperada de https://www.uma.edu.ve/postgrados/gestion/revistas/revista_nro2/Teg%20y%20otros/teg_rommel_marrero_2da.pdf
- Mora, L. (2011). *Gestión logística integral*. Colombia : Bogotá.
- Morales, N. (2013). *Plan de mejoramiento para el área de logística a nivel local de la compañía Rotamagrochemical Colombia S.A.S*. (tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Colombia, Colombia.
- Quispe, U. (2012) *Proyectos de inversión para el sector público y privado*. Perú: Lima.
- Sánchez, C. (2012). *Evaluación y Propuesta de mejora en los procesos logísticos de entrada en una empresa agroexportadora*. (tesis de licenciatura). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Perú. Recuperada de <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/273770/2/CAIva.pdf>
- Tomas, A. (2013). *Evaluación y Propuesta de un plan de mejora para el proceso logístico de la materia prima en la empresa Stanhome Panamericana con la finalidad de aumentar la confiabilidad de la información de Inventario*. (tesis de licenciatura). Universidad de los Andes, Colombia.
- Vásquez, T. (2013). *Evaluación del control interno de inventario y su efecto en el registro de inventarios de la empresa representaciones Indira distrito de Tarapoto*. (tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Perú.
- Vivar, A. (2015). *Propuesta de un modelo de gestión para la mejora de los procesos logísticos de la Flota de Tracto Camiones. Caso de estudio: empresa Logimanta S.A*. (tesis de licenciatura) Universidad de Lima, Perú.

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Hipótesis	Objetivo general	Objetivos específicos	Variables	Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores	Técnicas	Instrumentos	Fuentes/ Informantes				
La evaluación de los procesos logísticos es deficiente e incide de manera negativa en la rentabilidad de la empresa Ferretera Padilla E.I.R.L. de la ciudad de Tarapoto, año 2016.	Evaluar los procesos logísticos, que permita establecer la incidencia en la rentabilidad de la empresa Ferretera Padilla E.I.R.L., Tarapoto, año 2016.	Describir las actividades de los procesos logísticos.	Variable independiente procesos logísticos	Requerimiento	Cotización	Necesidades de mercadería. Análisis de oferta en el mercado.	Observación Directa y Análisis Documental	Guía de Observación Directa	Documentación Contable				
					Seguimiento	Entregas acordadas con los requerimientos.		Guía de Análisis Documental					
					Recepción	Adquisición	Compra de mercadería	Mantener los niveles de inventario y las pérdidas al mínimo. Proveedores adecuados. Estandarizar mercaderías adquiridas. Adquisición de productos y servicios. Costo de almacenamiento bajo.	Análisis Documental y Entrevista	Guía de Análisis Documental Guía de Entrevista	Gerente, Contador de la empresa y Documentos Contables		
							Entrada de mercadería	Productos ingresados al almacén en buen y mal estado.					
						Descarga y verificación	Productos descargados en buen estado en el almacén. Condiciones técnicas y específicas que debe reunir la mercadería adquirida.						
						Almacenamiento o internamiento	Clasificación y ubicación	Codificación de mercadería. Productos con mayor y menor rotación.					
					Registro y control		Sistemas de control aplicados. Controles aplicados a la mercadería.	Análisis Documental	Guía de Análisis Documental	Documentación Contable			
					Variable dependiente rentabilidad	Distribución	Canales de distribución	Análisis financiero	Análisis rentabilidad	Rentabilidad del patrimonio (ROE) Rentabilidad del activo (ROA) Margen de Utilidad Neta	Análisis Documental	Guía de Análisis Documental	Documentación Contable, Estados Financieros

ANEXO 2. GUÍA DE OBSERVACIÓN DIRECTA

INDICADORES	N°	ACTIVIDADES O PROCESOS A OBSERVAR	RESPUESTAS	
			SI	NO
Entregas acordes con los requerimientos	01	¿Conoce la empresa y los trabajadores los procesos logísticos realizados?		
Productos ingresados al almacén en buen y malestado.	02	¿Al momento de recepcionar la mercadería que se inspecciona?		
Condiciones técnicas y específicas que debe reunir la mercadería adquirida.	03	¿Al momento de recepcionar la mercadería se registra la guía de despacho, la fecha de ingreso y el detalle del bien?		
Productos descargados en buen estado en el almacén.	04	¿Al momento de recepcionar la mercadería se registra la guía de despacho, la fecha de ingreso y el detalle del bien?		
Adquisición de productos y servicios.	05	¿Existe una prevención para recepcionar las mercaderías requeridas? Si la respuesta es No explique ¿por qué?		
Productos descargados en buen estado en el almacén.	06	¿Cuentan con personal suficiente para realizar las descargas de las mercaderías al momento de su llegada? Si la respuesta es No explique ¿por qué?		
Productos descargados en buen estado en el almacén.	07	¿Cuenta con personal especializado a cargo para la realización del desembalaje de las mercaderías?		
Condiciones técnicas y específicas que debe reunir la mercadería adquirida.	08	¿Existe un personal encargado para la verificación de la calidad, medidas, características y códigos de las mercaderías?		
Sistemas de control aplicados.	09	¿Cuentan con un respaldo documentado y firmado mediante el cual se pueda verificar las existencias?		
Mantener los niveles de inventario y las pérdidas al mínimo.	10	¿Se realiza el control de inventarios la empresa?		
Controles aplicados a la mercadería.	11	¿La empresa conoce las actividades de procesos logísticos?		
Sistemas de control aplicados.	12	¿La empresa cuenta con un sistema de inventario viene funcionando de manera correcta?		
Adquisición de productos y servicios.	13	¿La empresa tiene conocimiento a cuánto tiempo se realizan los pedidos de las mercaderías?		
Sistemas de control aplicados.	14	¿La empresa cuenta con inventarios que se encuentran almacenados en formas sistemáticas y ordenadas para facilitar su manejo, localización y control?		

ANEXO 3. LISTA DE COTEJO

INDICADORES	LISTA DE COTEJO			
	Nº DE ITEMS	ACTIVIDADES O PROCESOS A OBSERVAR	RESPUESTAS	
			SI	NO
Necesidades de mercadería.	01	¿Manejo y uso del sistema de información para la administración logística?		
Análisis de oferta en el mercado.	02	¿Estimación de las cantidades que se necesitan?		
Necesidades de mercadería.	03	¿Realizan una administración de inventarios, almacenamiento y distribución?		
Entregas acordes con los requerimientos.	04	¿Hay una posición dedicada a tiempo completo a los procesos logísticos?		
Mantener los niveles de inventario y las pérdidas al mínimo.	05	¿El funcionario encargado del área de logística tiene el mismo nivel de autoridad que el gerente de la empresa?		
	06	¿Los procesos logísticos posee de un plan estratégico que cubra los próximos 1-3 años?		
Estandarizar mercaderías adquiridas.	07	¿Existe un sistema de información para los procesos logísticos?		
	08	¿Se realiza registros de existencias (por ejemplo, tarjetas de control de inventarios, tarjetas de control visible/Kárdex, registros de existencias, etc.)?		
Productos descargados en buen estado en el almacén.	09	¿Se realiza registros de pedido y despacho (por ejemplo, registros de envío, guías de pedido/despacho, etc.)?		
Transporte del productos.	10	¿Se realiza registros de entrega a usuarios en los puntos de entrega de servicios?		
Condiciones técnicas y específicas que debe reunir la mercadería adquirida.	11	¿Se realiza consolidados de datos de consumo en los niveles que se encuentran arriba de los puntos de entrega de servicios (por ejemplo, distritos, etc.)?		
Mantener los niveles de inventario y las pérdidas al mínimo.	12	¿Se muestran informes sobre el saldo del inventario (existencias disponibles)?		
Productos descargados en buen estado en el almacén.	13	¿Se muestran informes sobre la cantidad despachada o expedida durante un periodo de informe específico?		
Codificación de mercadería.	14	¿Qué decisiones están basadas en los informes del sistema de información?		
		a. Estimación de las necesidades b. Adquisición c. Transporte/entrega d. Programación de las visitas de supervisión e. Cantidades de reabastecimiento		
Condiciones técnicas y específicas que debe reunir la mercadería adquirida.	15	¿Se basan los planes de adquisición a corto plazo en las necesidades estimadas?		
Productos con mayor y menor rotación.	16	¿Toman en cuenta estos planes de adquisición los niveles actuales de inventarios (existencias disponibles)?		
Sistemas de control aplicados.	17	¿Toman en cuenta estos planes de adquisición consumo (entregado al usuario o despachado)?		
	18	¿Toman en cuenta estos planes de adquisición plazos de entrega para los pedidos requeridos por los proveedores?		
Productos descargados en buen estado en el almacén.	19	¿Toman en cuenta estos planes de adquisición cronogramas de despacho y trámites?		
	20	¿Toman en cuenta estos planes de adquisición necesidad de tener existencias de seguridad?		
Adquisición de productos y servicios.	21	En general, ¿se adquieren y obtienen las cantidades correctas de todos los productos en el momento adecuado?		
Mantener los niveles de inventario y las pérdidas al mínimo.	22	¿Se da seguimiento periódicamente al estado de los sistemas de suministro para asegurar que se pueden tomar decisiones sobre adquisiciones a fin de evitar desabastecimientos?		
Transporte del productos.	23	¿Existen disposiciones escritas para la distribución de mercadería?		
Sistemas de control aplicados.	24	¿Posee la empresa una política de almacenamiento y entrega de productos de acuerdo a los procedimientos de control de inventarios primeros en expirar, primeros en entregar?		
Controles aplicados a la mercadería.	25	¿Los productos dañados/vencidos se apartan físicamente del inventario y se eliminan de los registros de existencias?		
Costo de almacenamiento bajos.	26	¿La empresa realiza por lo menos un inventario físico al año de todos los productos en los establecimientos de almacenamiento?		
	27	¿Es la capacidad de almacenamiento existente adecuada para manejar las cantidades actuales de productos?		
Condiciones técnicas y específicas que debe reunir la mercadería adquirida.	28	¿Se realizan inspecciones visuales de los productos para asegurar su calidad en los establecimientos de almacenamiento?		
	29	¿Existen procedimientos o directivas escritos para la destrucción de productos dañados y vencidos?		
Sistemas de control aplicados.	30	¿Los procedimientos escritos especifican qué tipo de sistema de distribución se debería de usar para repartir los productos?		
Transporte del productos.	31	¿Existe un cronograma de distribución por escrito?		
	32	¿Existe un número suficiente de vehículos en funcionamiento disponibles, con gasolina y conductores, en los niveles debidos, para cumplir con el cronograma de distribución deseado?		
Servicios al cliente.	33	En general, ¿se entregan los pedidos de acuerdo al horario establecido?		

ANEXO 4. GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

Tarapoto, 07 de septiembre del 2017

Sr.: José Padilla Pinedo

(Jefe de Almacén)

Observadora:

Hora de inicio : 05:00 PM

Hora de Terminación : 07:00 PM

Es grato dirigirme a usted, en atención a la revisión de documentos que se verifica el proceso que vienen aplicando actualmente, que se dará inicio el día 07/09/2017 al 15/09/2017, durante 02 horas diarias, con la finalidad de obtener información de todos aquellos documentos del periodo 2016, que son necesarios para el desarrollo del trabajo. Se detalla los documentos a analizar:

1. Reporte orden de compra.
2. Nota de ingreso
3. Guía de remisión del transportista.
4. Facturas comerciales.
5. Informes gerenciales.
6. Estados financieros 2016-2015.
7. Registro de compras y de ventas, inventario valorizado permanente 2015-2016.
8. Otros necesarios.

Esperando su atención a la presente me despido de usted.

ANEXO 5. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Bautista Fasabi Jhon
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 Especialidad : FINANZAS
 Instrumento de evaluación : guía de observación directa
 Autor (s) del instrumento (s): LUISA LISBETH RENGIFO RUIZ

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable; en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable; de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.			X		
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.			X		
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Apto para la aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 01 de diciembre de 2017


 M.B.A. C.F.C. Jhon Bautista Fasabi
 COMISARIO PÚBLICO COLEGIADO
 MAY. 19 - 671

Sello personal v firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: BAUTISTA FASABI JHON
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 Especialidad : FINANZAS
 Instrumento de evaluación : LISTA DE COTEJO
 Autor (s) del instrumento (s): LUISA LISBETH RENGIFO RUIZ

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.			X		
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.			X		
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

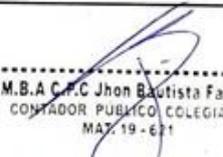
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Apto para la aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 01 de diciembre de 2017


 M.B.A C.P.C Jhon Bautista Fasabi
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 MAY. 19 - 631

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: BAPTISTA FASABI JHON
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 Especialidad : FINANZAS
 Instrumento de evaluación : guía de análisis documental
 Autor (s) del instrumento (s): LUISA LISBETH RENGIFO RUIZ

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	INDICADORES				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.			X		
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.			X		
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

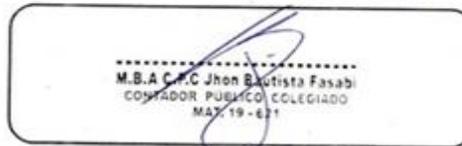
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Apto para la aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 01 de diciembre de 2017



Sello personal v firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Urtecho Cueva Omar
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo D7P
 Especialidad : Finanzas
 Instrumento de evaluación : Guía de observación directa
 Autor (s) del instrumento (s): Luisa L. Redgifo Ruiz.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

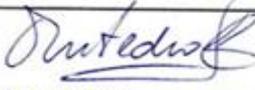
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

apto para aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 01 de diciembre de 2017



Mg. Omar Ivan Urtecho Cueva
CPC. N° 02 - 003427

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Urtecho Cueva Omar
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo DTP
 Especialidad : Finanzas
 Instrumento de evaluación : Lista de Cotejo
 Autor (s) del instrumento (s): Luisa L. Rodrigo Ruiz.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

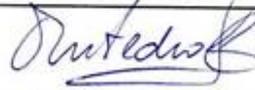
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

apto para aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 01 de diciembre de 2017



Mg. Omar Ivan Urtecho Cueva
CPC. N° 02 - 003427

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Urtecho Cueva Omar
 Institución donde labora: Universidad César Vallejo DTP
 Especialidad: Finanzas
 Instrumento de evaluación: guía de análisis documental
 Autor (s) del instrumento (s): Luisa L. Redgifo Ruiz.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

apto para aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 01 de diciembre de 2017



 Mg. Omar Ivan Urtecho Cueva
 CPC. N° 02 - 003427

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: SOTERO MONTERO ALBERTO
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 Especialidad : METODOLÓGICA
 Instrumento de evaluación : escala de derivación directa
 Autor (s) del instrumento (s): LUISA LISBETH RENGIFO RUIZ

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 45

Tarapoto, 02 de diciembre de 2017




MS. SC. ALBERTO SOTERO MONTERO
COB 1279

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: SOTERO MONTERO ALBERTO
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 Especialidad : METODÓLOGO
 Instrumento de evaluación : LISTA DE COTEJO
 Autor (s) del instrumento (s): LUISA LISBETH RENGIFO RUIZ

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						45

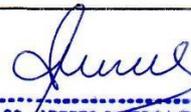
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 45

Tarapoto, 02 de diciembre de 2017




MS. SC. ALBERTO SOTERO MONTERO
COB 1279

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: SOTERO MONTERO ALBERTO
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 Especialidad : METODÓLOGO
 Instrumento de evaluación : guía de análisis documental
 Autor (s) del instrumento (s): LUISA LIBRETH RENGIFO RUIZ

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 45

Tarapoto, 02 de diciembre de 2017



Sello personal y firma

ANEXO 6. CARTA DE ACEPTACIÓN

Tarapoto, 03 abril del 2017

GERENTE

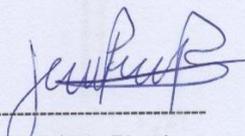
FERRETERA PADILLA E.I.R.L – TARAPOTO

Por medio de la presente es un agrado dirigirme a usted, para saludarle cordialmente y a la vez manifestarle que la señorita RENGIFO RUÍZ, LUISA LISBETH, estudiante de la carrera profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, ha solicitado información para la elaboración de su proyecto de tesis, brindándole todas las facilidades que requiere. El trabajo desarrollado se denomina **EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS LOGISTICOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA FERRETERA PADILLA E.I.R.L, TARAPOTO, AÑO 2016.**

Agradecemos el interés mostrado por parte de la citada estudiante, haciendo de su conocimiento que el trabajo desarrollado se tomara en consideración con la finalidad de mejorar la toma de decisiones en la empresa.

Sin otro particular, me suscribo de usted reiterándole mi especial consideración y estima.

Atentamente,



José Padilla Pinedo

DNI 011624510

ANEXO 7. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 12-09-2017 Página : 1 de 1
---	---	---

Yo Luisa Lisbeth Rengifo Ruiz, identificado con DNI N° 70541583, egresado de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) . No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Evaluación de los procesos logísticos y su incidencia en la rentabilidad de la empresa ferretera Padilla EIRL, Tarapoto, año 2016 "; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



FIRMA

DNI: 70541583

FECHA: 06 de diciembre del 2017

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

ANEXO 8. TURNITIN

EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA FERRETERA PADILLA EIRL. TARAPOTO, AÑO 2016

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%	19%	0%	14%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
2	www.uma.edu.ve Fuente de Internet	1%
3	documents.mx Fuente de Internet	1%
4	www.capacitacionperu.com Fuente de Internet	1%
5	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	deliver.jsi.com Fuente de Internet	1%
8	gmodelo2010.blogspot.com Fuente de Internet	1%

ANEXO 9. ACTA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 08 Fecha : 12-09-2017 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, RUBÉN CHONG RENGIFO
, docente de la Facultad... Ciencias Empresarialesy
 Escuela Profesional... CONTABILIDAD de la Universidad César Vallejo
TARAPOTO(precisar filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada

" EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS Y SU INCIDENCIA EN LA
RENTABILIDAD DE LA EMPRESA FERRETERA PADILLA E.I.R.L., TARAPOTO, AÑO 2016

.....",
 del (de la) estudiante Luisa Lorena Rengifo Ruiz
, constato que la investigación tiene un índice de
 similitud de 20..% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las
 coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la
 tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas
 por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha... TARAPOTO 30 DE NOVIEMBRE DE 2017



 MSc. Rubén Chong Rengifo

Firma

Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: 01123216

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

ANEXO 10. ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA 2015

FERRETERA PADILLA E.I.R.L
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015
* SOLES *

ACTIVO	PASIVO
ACTIVO CORRIENTE	PASIVO CORRIENTE
Efectivo y Equivalente de Efectivo 2,414,779	Tributos, Contrap. y Aportes 398,668
Cuentas por Cobrar Accionistas	Obligaciones sociales 294
Mercaderías 445,694	Obligaciones Financieras 69,655
Otros Tributos (Percepciones) 918	TOTAL PASIVO CORRIENTE 468,617
Cargas Diferidas 24,537	
TOTAL ACTIVO CORRIENTE 2,885,928	PASIVO NO CORRIENTE
	Obligaciones Financieras 349,383
ACTIVO NO CORRIENTE	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE 349,383
Inmuebles, Maquinaria y Equipo 405,710	PATRIMONIO:
Depreciación, Amort. Y Agot. Acumulada -173,600	Capital 1,200,000
Cargas Diferidas 37,853	Resultados Acumulados 46,918
TOTAL NO ACTIVO CORRIENTE 269,962	Resultado del Ejercicio 1,090,973
	TOTAL PATRIMONIO 2,337,891
TOTAL ACTIVO 3,155,890	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO 3,155,890

ANEXO 11. ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES 2015

Ferretera Padilla E.I.R.L

Estado de resultados integral al 31 de
diciembre del 2015

* soles *

VENTAS:	
Ventas	3,489,256
Descuentos, rebajas y bonificaciones	-
Ventas netas	3,489,256
COSTO DE VENTAS:	
Costo de Ventas	-1,841,547
Total costo de ventas	
UTILIDAD BRUTA	1,647,709
Gastos administrativos	-68,272
Gastos de ventas	-
UTILIDAD DE OPERACION	1,579,437
Otros ingresos	-
Gastos financieros	-60,682
Diferencia de Cambio Neto	-3,111
RESULTADO ANTES DE IMPTO RENTA	1,515,644
Impuesto a la renta	-424,672
Participaciones de trabajadores	-
RESULTADO DEL EJERCICIO	1,090,973

ANEXO 12. ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA 2016

Ferretera Padilla E.I.R.L

Estado de situación financiera al 31 de diciembre del 2016

* soles *

ACTIVO			PASIVO		
ACTIVO CORRIENTE	NOTAS		PASIVO CORRIENTE	NOTAS	
Efectivo y Equivalente de Efectivo	02	378,922	Tributos, Contrap. y Aportes	09	5,312
Cuentas por Cobrar Accionistas			Cuentas por Pagar Comerciales	10	204,267
Mercaderías	03	1,550,560	Obligaciones Financieras	11	438,712
Otros Tributos (Percepciones)	04	918	TOTAL PASIVO CORRIENTE		648,290
Cargas Diferidas	05	39,971			
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		1,970,372	PASIVO NO CORRIENTE		
			Obligaciones Financieras	12	213,040
ACTIVO NO CORRIENTE			TOTAL PASIVO NO CORRIENTE		213,040
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	06	405,710	PATRIMONIO:		
Depreciación, Amort. Y Agot. Acumulada	07	-229,521	Capital	13	1,200,000
Cargas Diferidas	08	21,582	Resultados Acumulados	14	20,524
TOTAL NO ACTIVO CORRIENTE		197,770	Resultado del Ejercicio	15	86,288
			TOTAL PATRIMONIO		1,306,811
TOTAL ACTIVO		<u>2,168,142</u>	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		<u>2,168,142</u>

ANEXO 13. ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES 2016

Ferretera Padilla E.I.R.L

Estado de resultados integral al 31 de
diciembre del 2016

* soles *

VENTAS:	
Ventas	2,273,827
Descuentos, rebajas y bonificaciones	-
Ventas netas	2,273,827
COSTO DE VENTAS:	
Costo de Ventas	-2,037,346
Total costo de ventas	
UTILIDAD BRUTA	236,480
Gastos administrativos	-74,084
Gastos de ventas	-
UTILIDAD DE OPERACION	162,396
Otros ingresos	-
Gastos financieros	-42,575
Diferencia de Cambio Neto	23
RESULTADO ANTES DE IMPTO RENTA	119,844
Impuesto a la renta	-33,556
Participaciones de trabajadores	-
RESULTADO DEL EJERCICIO	86,288

ANEXO 14. ACTA DE APROBACIÓN DE TESIS

 UCV UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : 007-PM-PP-0202 Versión : 05 Fecha : 12-09-2017 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	--

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don
 (o) Luz Myra Acosta Ruiz
 cuyo título es: ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS LEGALES Y DE INTELIGENCIA
DE LAS EMPRESAS DE LA ZONA INDUSTRIAL EN EL DISTRITO
DE SAN

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por
 el estudiante, otorgándole el calificativo de: (7) (número)
CATORCE (letras).

Tarapoto, 06 de 11 de 2017.


 Mg. **Cesar A. Diaz Espinoza**
 PRESIDENTE


 Mg. **GUSTAVO E. SIEVA DEL CASTILLO**
 SECRETARIO


 Mg. **RUBÉN CHONG RENGIFO**
 VOCAL





Ejecutor	Dirección de Investigación	Firmó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Fecorador
----------	----------------------------	-------	--	--------	-----------

ANEXO 15. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02
		Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1

Yo Rengifo Ruiz, Luisa Lisbeth
 identificado con DNI N° 70541583, egresado de la Escuela Profesional de
CONTABILIDAD de la Universidad César Vallejo,
 autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo
 de investigación titulado
" EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS Y SU
INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA
FERRETERA PADILLA EIRL TARAPOTO AÑO 2016
 ",
 en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo
 estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art.
 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



FIRMA
 DNI: 70541583

FECHA: Tarapoto 3 de Mayo del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

ANEXO 16. ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 08 Fecha : 12-09-2017 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, RUBÉN CHONG RENGIFO
, docente de la Facultad CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela
 Profesional CONTABILIDAD de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, revisor
 (a) de la tesis titulada

"EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD
 DE LA EMPRESA FERRETERA PANILLA C.I.R.L., TARAPOTO, AÑO 2016"

del (de la) estudiante LUISA LISBETH RENGIFO RUIZ
, constato que la investigación tiene un índice de
 similitud de 20.0% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las
 coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis
 cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la
 Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha TARAPOTO 30 DE NOVIEMBRE DE 2017



MSc. Rubén Chong Rengifo

 Firma

Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: 01123216

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	-------------------------------	--------	---	--------	-----------