



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Gestión logística y su incidencia en la rentabilidad de la empresa

Electronorte S.A., 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTORA:

Br. Cortez Tapia, Rocío Del Pilar (ORCID: 0000-0003-4134-7054)

ASESOR:

Mg. Farfán Ayala, Mario Ignacio (ORCID: 0000-0003-2378-1025)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

CHICLAYO - PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mis padres Alberto y Betty y a mi esposo Fernando que siempre me apoyaron incondicionalmente en la parte moral y económica para poder llegar a ser un profesional de la patria.

Rocío Del Pilar

Agradecimiento

No ha sido sencillo el camino hasta ahora, pero gracias a Dios y a su inmensa bondad he podido culminar con esta investigación, gracias a mis padres que, con su amor y apoyo, han aportado en un alto porcentaje a mis deseos de seguir adelante en mi carrera profesional.

Agradezco a la universidad César Vallejo por haberme aceptado ser parte de ella y abierto las puertas de su seno científico para poder estudiar mi carrera, así como también a los diferentes docentes que brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante cada día.

La autora

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento:	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2 Variables y operacionalización.....	13
3.3 Población, muestra y muestreo.....	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5 Procedimientos.....	17
3.6 Método de análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES	34
VIII. PROPUESTA.....	35
REFERENCIAS	42
ANEXOS.....	45

Índice de tablas

Tabla 1 Variables de estudio	13
Tabla 2 Variable Independiente.....	14
Tabla 3 – Variable Dependiente.....	15
Tabla 4: Nivel de aprovisionamiento.....	19
Tabla 5: Nivel de almacenamiento.....	20
Tabla 6: Nivel de distribución.....	21
Tabla 7: Nivel de Gestión Logística	22
Tabla 8: Balance General al 31 de diciembre del 2018	23
Tabla 9: Estado de Resultados Comparativos 2018-2017	24
Tabla 10: Ratio de Rendimiento de las ventas.....	25
Tabla 11: Rentabilidad de ejecución.....	25
Tabla 12: Utilidad neto acerca ventas	25
Tabla 13: Rendimiento económico.....	26
Tabla 14: Rendimiento sobre el capital	26
Tabla 15: Cálculo del coeficiente de correlación.....	27
Tabla 16 actividades	39
Tabla 17: Desarrollo de actividades	40

Índice de figuras

Figura 1– Adquisición bienes y servicios.....	11
Figura 2 Nivel de aprovisionamiento.....	19
Figura 3 Nivel de almacenamiento.....	20
Figura 4 Nivel de distribución.....	21
Figura 5 Nivel de gestión logística.....	22
Figura 6: Ratios comparativos 2018-2017.....	27
Figura 7 Análisis situacional.....	36
Figura 8 Valores ENSA.....	37
Figura 9 Organigrama.....	38

Resumen

Esta investigación se ha realizado con el fin de precisar la influencia de la administración logística en el rendimiento. La investigación es descriptiva, no experimental. La muestra es 12 trabajadores, en la cual se le asignó un formulario.

Se analizaron también los ratios de ventas, capital e inversión. Los resultados demuestran el 8,33% están completamente en desacuerdo al nivel de gestión logística en la empresa sea el más correcto, el 66,67% está en desacuerdo y el 25% es indiferente, estos indicadores muestran que la empresa no aprovisiona, almacena y distribuye adecuadamente sus productos, insumos, materias primas y suministros, lo cual afecta la rentabilidad.

Finalmente se concluye que según el coeficiente de correlación existe una incidencia media alta, al grado de 89,6%. Esto quiere manifestar que, si hay mejora en la gestión logística, repercutirá en la rentabilidad en un 89%.

Palabras claves: administración, organización, rendimiento, ratios

Abstract

This research has been carried out in order to determine the influence of logistics management on performance. The research is descriptive, not experimental. The sample is 12 workers, in which a form was assigned.

The sales, capital and investment ratios were also analyzed. The results show 8.33% completely disagree with the level of logistics management in the company is the most correct, 66.67% disagree and 25% is indifferent, these indicators show that the company does not supply, store and it properly distributes its products, inputs, raw materials and supplies, which affects profitability.

Finally, it is concluded that according to the correlation coefficient there is a high average incidence, to the degree of 89.6%. This means that, if there is improvement in logistics management, it will affect profitability by 89%.

Keywords: administration, organization, performance, ratios

I. INTRODUCCIÓN

La gestión logística representa una de las partes más álgidas en las organizaciones, puesto que de la envergadura de la empresa hará más compleja su efectividad. Existen en líneas generales, desórdenes materiales no clasificados, desconocimientos de normas, directivas, falta de limpieza y equipamiento para la persona, lo que origina un abastecimiento tardío a otras áreas. Según este enunciado, se aborda la problemática internacional, nacional y local.

En el plano internacional Transgesa (2017), indica que las PYMES en España son alrededor 99,9% del total de empresas, sin embargo, estas instituciones tienen un inadecuado control de su logística, en la cual presentan falta de control de los stocks, además no le dan importancia al transporte, siendo este vital para el traslado de las mercancías, otro punto problemático es que no planifican sus acciones y actividades, el espacio en el almacén por lo general no satisface a la capacidad instalada, y la formación del personal es deficiente. Oliver & Tommy (2017) manifiestan que los contenidos más relevantes que aquejan la factibilidad comercial del servicio de transporte se encuentran en la propuesta de valor del modelo comercial. Este modelo obedece a características en la cual las empresas deben de tener una adecuada logística para poder lograr sus objetivos y obtener ventajas competitivas.

Según Coyle J. (2017) Tradicionalmente las compañías han establecido sus ventajas competitivas en elementos como la calidad, el diseño, el precio, entre otros. Hoy en día se evidencia que para satisfacer las necesidades de los compradores se requiere de algo más, y es aquí donde toma mayor relevancia la logística como arma estratégica competitiva que están obligadas a desarrollar las empresas constructoras, con la finalidad de hacerle frente a las nuevas reglas de competitividad. Actualmente las condiciones del mercado ocasionan una mayor competitividad en todos los sectores, por lo que las organizaciones deben estructurar una buena gestión logística, buscando en todo momento reducir sus costos para poder ofrecer un mejor precio de venta con la calidad exigida por el usuario final.

Alchian (1990), defienden la influencia positiva de la rentabilidad sobre el crecimiento. Estas teorías plantean que las organizaciones más rentables son las que más crecen, debido a su capacidad para generar beneficios. Myers y Majluf (1984) definen que las compañías prefieren el financiamiento interno que externo debido a la existencia de asimetría de información entre la empresa y los inversores externos. Por ello, es importante un aumento de los beneficios retenidos para poder presentar proyectos de inversión que admitan a las empresas crecer. Aunque esta dependencia es menor en las empresas de mayor tamaño debido a las facilidades de acceso a la financiación respecto a las de menor tamaño.

Long, D. (2018). *Gestión logística internacional*. La gestión de la logística internacional es un elemento clave para satisfacer la demanda en los mercados internacionales. Comprende todas aquellas formas de organizar una actividad de forma eficiente y optimizada. Ahora bien, este término es mucho más complejo y tiene una interpretación diferente dependiendo del sector, la actividad y el ámbito geográfico al que queramos aplicarlo. Si aplicamos esta lógica, la logística internacional englobará todas aquellas formas de organizar una actividad para un ámbito geográfico amplio que incluya más de una ubicación. Hoy en día las empresas comercializan sus productos en un ámbito muy amplio, por ello, la gestión logística emplea estrategias para poder llegar en forma eficaz y eficiente a los diversos mercados del mundo.

Bilal (2016) indica que la cadena de suministro es sumamente importante en la adquisición de balones de fútbol en Pakistán. La investigación del autor se basa en un planeamiento de negocios. Es decir que para todo proceso de adquisición se debe tener planificado en que rubro se desea incursionar para que la logística sea la más apropiada. Honorato (2016) Las empresas tienen ahora que buscar herramientas tecnológicas que les permita tener un mejor control y gestión logística para poder tener un adecuado ordenamiento. La tecnología debe ser amigable y dinámica para poder ser compatible con los equipos tecnológicos y que los colaboradores puedan aplicarla de forma efectiva.

Moya (2016) manifiesta que la utilidad es el fin fundamental de las organizaciones públicas y privadas algunas presentan ratios negativos por no realizar una adecuada planificación de sus finanzas. Es por ello que la alta gerencia debe de analizar constantemente sus ratios para poder realizar acciones con el fin de generar rentabilidad para la organización.

En el ámbito nacional Becerra y Villar (2016) coinciden que no se ha logrado alcanzar el 100 % de cumplimiento con sus despachos, este déficit se debe a que no se logra manejar adecuadamente los productos, por falta de técnicas y responsabilidad, sumado a ello al ser un outsourcing, tiene alrededor de 11 empresas en custodia, a las cuales debe de ayudar en la salida y entrada de sus productos.

Torres (2016) realizó un estudio sobre costos. La empresa carece de sistema de costeo adecuado, en donde se aprecia indicadores negativos del año 2017 al 2018, con una caída del 15%”. Contar con adecuado sistema de costeo es esencial, mucho más en organizaciones con grandes capitales, los cuales tienen que sea administrados correctamente.

Cruzado, (2015), indica que la institución Rio Bado S.A.C carece de un proceso logístico lo cual impacta de forma negativa en la rentabilidad. Las empresas no dan énfasis en procesos técnicos y científicos para su área de logística, optando por el empirismo y experiencia del personal, lo cual origina por lo general pérdidas.

En lo concerniente a la problemática local nuestra empresa Electronorte S.A opera desde el 21 de diciembre de 1983. Es una empresa de gran envergadura; sin embargo, en el área de logística existen roturas de stocks de materiales críticos debido a la falta de regularización de las salidas provisionales por parte del área técnica. También se generan compras o servicio inadecuados, debido a una mala elaboración de las especificaciones técnicas. Otro punto álgido es que se presentan retrasos en las convocatorias de los concursos, debido a la falta de planeación por parte de las áreas usuarias. Se pierden los bienes de la empresa en el traslado de materiales entre almacenes, por parte de proveedores externos (transportista).

Finalmente se generan pérdidas económicas debido al desfase tecnológico de los materiales existentes en los almacenes y con baja rotación.

Por lo antes mencionado, el problema es ¿Cómo la administración organizacional cuenta con una influencia en el rendimiento en la empresa Electronorte S.A. - 2019?

La justificación de la investigación según Ñaupas (2013) se basa en la teoría de aprovisionamiento, almacenamiento y distribución en gestión logística en donde la empresa podrá tomarla como referencia para poder organizar de forma eficiente su logística y almacén y así podrá tener procesos más efectivos. En rentabilidad se analizan los ratios mediante fórmulas, las cuales pueden ser aplicadas por la empresa para medir sus niveles de utilidades. Metodológicamente, se diseñan instrumentos como el cuestionario. Finalmente se favorece al área de logística, puesto que podrán tener técnicas científicas para poder mejorar sus índices rentables.

Como objetivo general: Precisar la influencia de la administración organizacional, en el rendimiento de la empresa Electronorte S.A., 2019. Dentro de los objetivos específicos tenemos: como objetivo específico 1, Analizar la gestión logística en la empresa Electronorte S.A., 2019. El objetivo específico 2, Diagnosticar el nivel de rentabilidad en la empresa Electronorte S.A., 2019. Finalmente, como objetivo específico 3: Proponer la administración organizacional para optimizar los indicadores de rendimiento en la empresa Electronorte S.A.

La hipótesis planteada fue H_1 : Si hay influencia de la administración organizacional, en el rendimiento en la empresa Electronorte S.A., 2019. Como hipótesis negativa tenemos H_0 : No hay influencia de la administración organizacional, en el rendimiento en la empresa Electronorte S.A., 2019.

II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes o trabajos previos se consideraron. a Andersson & Wachtmeister (2016) en Estrategias de gestión para rentabilidad y el crecimiento, Plantea como objetivo analizar las similitudes entre las empresas desde una perspectiva de cuadro de mando integral. La metodología fue no experimental. Concluye que las empresas trabajan con la alta dirección para mantener la rentabilidad de su negocio agrícola mientras crecen, pero la estrategia varía entre las empresas.

Alharthi (2016) en Determinantes de eficiencia, rentabilidad y la estabilidad en el sector bancario. El objetivo es medir los determinantes de la eficiencia, la rentabilidad y la estabilidad dentro del sector bancario. La metodología fue descriptiva. Los bancos socialmente responsables obtuvieron los promedios más altos de medidas de eficiencia durante el período 2005-2012. Concluye que la eficiencia tiene incidencia en la rentabilidad.

Serrano (2016), Plantea evaluar la gestión logística. El diseño fue descriptivo. Concluye que hay deficiencias en el área logística, debido a que las existencias compradas demora en ser enviada de acuerdo a su fecha de extinción, orden de ítems”.

Llamba (2015) Determina la incidencia de gestión logística en la rentabilidad. Se diseñó una investigación no experimental, cuantitativa. Concluyendo que las ventas representan uno de los activos más imponentes de la empresa.

Ville (2015) en Análisis de rentabilidad del sector bancario. Tiene a modo objetivo identificar los índices de rentabilidad del sector bancario. La metodología fue descriptiva - transversal. Concluye que a pesar de que la industria en su grupo que ha logrado mejorar notablemente la rentabilidad, existen diferencias entre bancos individuales.

En los antecedentes nacionales Lozano y Tenorio (2017), en la comprobación interna en el departamento organizacional de Selva Verde. Su fin analizar el método de comprobación interna. El diseño es no experimental. Finiquita que los colaboradores cometen fraude o robos en el almacén.

Burgos y Vera (2017) en Análisis de administración de rendimiento, tiene como fin evaluar la gestión de existencias. La metodología fue cuantitativa. Concluyen que el uso de flujogramas ha contribuido a que la empresa funcione adecuadamente y por ende sus indicadores de rentabilidad son positivos.

Alfaro (2016) en su tesis El método de comprobación interna y unidades de organización, establece identificar la incidencia del método de comprobación interna en la unidad de logística. La metodología fue no experimental. Concluyen que existe carencia de un método que posibilite una adecuada regulación de los ingresos y salidas de suministros y enseres.

En lo antecedentes locales Peltroche y Céspedes (2017) en su investigación Sistema de costos y rentabilidad, tiene como objetivo valorar un método de precios para ver su resultado en el rendimiento. La metodología fue transversal- cuantitativa. Finalmente se concluye que se logró detectar las actividades por las cuales está compuesta el método de costos.

Torres (2016) en la investigación Precios de venta y rentabilidad, tuvo como objetivo determinar costos de exportación e incidencia la rentabilidad. La metodología fue descriptiva – no experimental. Se concluye que la estructura de costos, no es acorde a las necesidades y respectivas características de la empresa.

Knutzen (2015) en Propuesta de modelo de gestión logística, plantea como objetivo proponer mejoras para la gestión logística. La metodología es descriptiva – cuantitativa. Concluye que la empresa trabaja actualmente sin documentos de gestión como manuales. La existencia de reglamentos y protocolos en el área de logística es muy importante y básicamente su cumplimiento para una buena gestión.

En las teorías afines al tema: tenemos a la rentabilidad donde Tanaka (2015) indica que la rentabilidad viene ser el beneficio que espera alcanzar la empresa, luego haber realizado operaciones comerciales.

La rentabilidad financiera es conexas a las utilidades que se logran por medio de algunos bienes en un espacio provisional explícito. Refleja la rentabilidad de la financiación ejecutada por un ente. (Nava, 2009).

Clases de rentabilidad, tenemos al rendimiento sobre el activo, “precisa la efectividad de la gestión para alcanzar beneficios con sus activos. Es frecuentemente sabido como ROA. (Tanaka, 20015) El ratio para cuantificar este tipo de rendimiento es”:

$$\text{ROA} = \frac{\text{Beneficio neto}}{\text{Activos}}$$

Rendimiento sobre el capital, es rentabilidad derivado de la financiación. (Tanaka, 20015).

$$\text{ROE} = \frac{\text{Beneficio neto}}{\text{Fondos propios}}$$

En las tácticas de rendimiento, de acuerdo a Martínez, (2009) se tiene la durabilidad, la cual tiene que ver con la vida útil de un bien. (p. 1). Así mismo la seguridad de uso es decir que el bien tenga un funcionamiento según los estándares esperados.

Para medir la rentabilidad, se tiene el valor económico agregado: en un expreso período de tiempo, una compañía obtiene liquidez cuando genera ingresos mayores al capital invertido.

Martínez, (2009) indica que los estados financieros, son informes utilizados por las empresas, en el cual se muestra el escenario financiero en una fecha determinada. Los estados financieros son elaborados bajo principios de contabilidad y normas contables.

En lo que respecta a *logística*, Anaya (2000) indica que es recepcionar, almacenar, transportar, comprar, abastecer, distribuir, materia prima, insumos y productos terminados. Los cuales van hacer suministrados para que se perfeccionen los productos y leguen al consumidor final.

Dentro de *los niveles de la administración organizacional*, Monterroso (2000) indica que tenemos la de aprovisionamiento: en donde se recaba la materia prima e insumos pertinentes para elaborar un bien o prestar el servicio. Para esto es vital tener buenas relaciones con los proveedores.

Una de las *funciones del aprovisionamiento* es conceder entrada y salida firme. Así mismo se debe conservar estándares de calidad, mantener las inversiones en existencias. Otro punto relevante es el de trabajar bajo economías de escala, es decir comprar en grandes cantidades para optimizar los costos de producción. (Monterroso, 2000).

Los *pasos del aprovisionamiento* son, el cálculo de necesidades, el cual es un aspecto propio del planteamiento logístico. Abastecer implica la actividad de la entidad. El otro *paso es la Compra*, la cual requiere en sincerar las compras precisas por la cantidad más apropiada. Se debe contar con un presupuesto. (Monterroso, 2000).

Otro paso de aprovisionamiento es la *Obtención* que es un proceso que comienza con el pedido el cual contribuye a seguir con la labor del negocio. El siguiente *paso es la Distribución*, que se ocupa de tener en cuenta las demandas de los clientes, responsabilizándose de otorgar de existencias pedida. (Monterroso, 2000).

Dentro del *almacenamiento* tenemos los siguientes tipos: El *almacenamiento cubierto*, que protege los suministros que se tienen, también se puede controlar variables como filtraciones, clima, iluminación. El material de estos almacenes puede ser ladrillo, lona. También se tiene el almacén descubierto que se encuentran al aire libre sin seguridad. (Monterroso, 2000)

En la distribución, se tiene como primer punto el *Procesamiento de los pedidos* que incluye actividades de recepción, verificación y emisión de ordenación de adquisición.

En lo que respecta al traslado del producto, es la precisión de los elementos a usar. Electronorte al pertenecer al sector público, su proceso de compras se rige por procedimientos contenidos en la Ley N° 30225.

Proceso de Compra de Bienes, Servicios y Obras de Electronorte: El proceso de compra con el Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE) son los procesos de selección, mayores a 8 UIT.

Detalle del proceso:

1. Requerimiento del área usuaria a la Gerencia de Administración Financiera mediante memorando.
2. Gerencia de Administración Financiera envía memorando a Logística autorizando compra.
3. Estudio de mercado:
 - 3.1 Convocatoria
 - 3.2 Consultas
 - 3.3 Absolución de consultas
4. Autorización de presupuesto firmado por Gerente Regional, Gerente Administrativo y Jefe de Presupuesto.
5. Se Forma un comité, de selección para verificar las especificaciones técnicas que remita el postor.

6. Se integran las bases que nacen de las especificaciones técnicas, que las áreas usuarias han derivado a logística (TDR, ETT).

7. Se suben al CEASE portal del OSCE con cronograma
 - 7.1 Recepción de propuestas
 - 7.2 Revisión de las propuestas por el comité
 - 7.3 Buena pro
 - 7.4 Contrato

Dependiendo del monto del proceso que se quiere concursar, se clasifican en:

1. Adjudicación simplificada (AS) Hasta 400,000 soles

Se hace la apertura de sobres entre el comité y una vez otorgada la pro, el área usuaria emite la SOLPE (solicitud de pedido) y se genera la orden compra u orden de servicio.

2. Licitación Pública (LP) mayor a 400,000 soles.

Se apertura bases en los postores y de un Notario Público y se emite contrato.

Con firmas del proveedor y directivos de la empresa. Se carga contrato en programa SAP, una vez liberado el contrato.

Adquisición de bienes o servicios

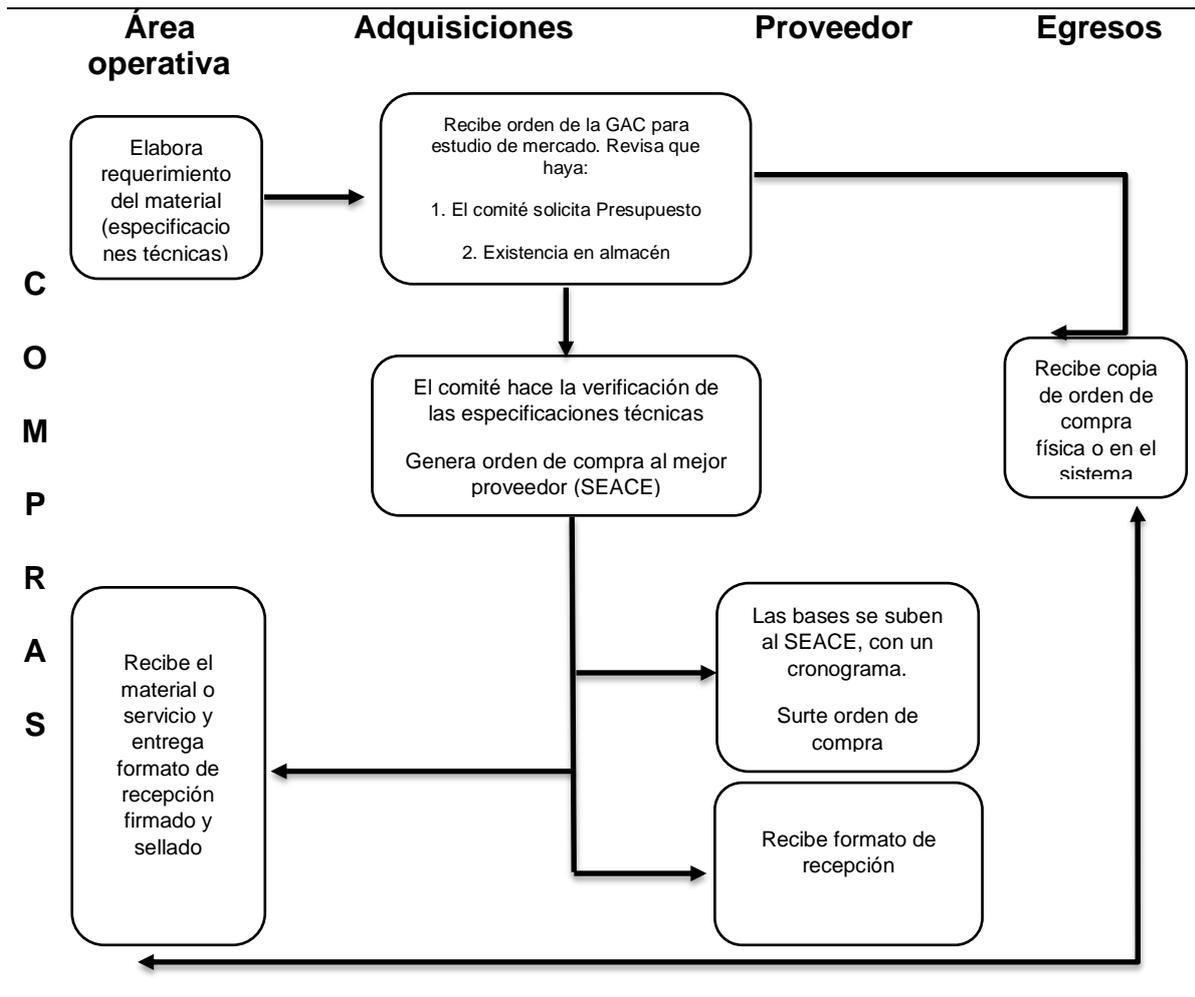


Figura 1– Adquisición bienes y servicios.

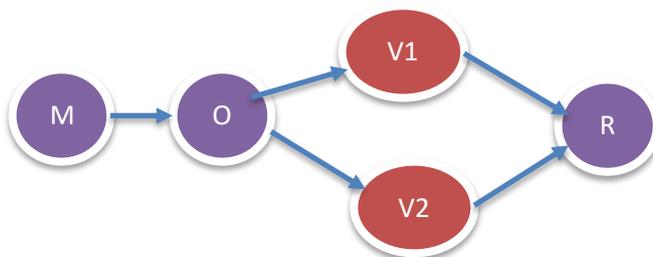
III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1.- Tipo. – Según Hernández (2010) el estudio es descriptivo - correlacional, con un enfoque cuantitativo, se describieron las variables en su forma natural, para luego mediante instrumentos mixtos diagnosticar su estado actual. También se logró verificar la relación entre ambas variables, usando el coeficiente de correlación.

3.1.2.- Diseño. – Es no experimental - transversal, según “Los datos fueron recolectados en un solo momento y las variables no sufrirán manipulación deliberada”. El cuestionario fue aplicado en un solo momento en una fecha única. (Muñoz, 2011).

Diseño:



Donde:

M: es la muestra

O: es la observación.

V1: Variable Independiente

V2: Variable Dependiente

R: Relación o incidencia entre las variables

3.2. Variables y Operacionalización

3.2.1 Variables

Independiente (gestión logística).

Dependiente (rentabilidad).

Tabla 1

Variables

Gestión logística	Monterroso (2000) es la fase de aprovisionamiento de materias primas y componentes fundamentales para que la entidad avance su producto.
Rentabilidad	Tanaka (20015) vinculo real entre las utilidades que provee una cierta ejecución y la financiación.

3.2.2. Operacionalización de variables

Tabla 2 Variable Independiente

Variable	Dimensión	Indicativo	Ítems	Escala	Técnica e instrumento
Logística	Aprovisionamiento	Abastecimiento	Se cuenta con materias primas para poder brindar el servicio Se tiene componentes fundamentales para que la entidad preste su función.	TA A I D TD	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
		Relaciones	Se mantiene buenas relaciones con los proveedores de materia prima, servicios e insumos		
		Previsión	Se planifica la cantidad de stock que se debe tener de insumos		
		Análisis de mercado	Se realizan análisis de mercado para reconocer los insumos que se va requerir para restar el servicio		
	Almacenamiento	Organizar	Se tiene organizado adecuadamente los productos, insumos y materias primas		
		Clasificar	Se tiene clasificada adecuadamente los productos, insumos y materias primas		
		Utilización de espacio	Se tiene implementado el Cross-docking o distribución directa para evitar el almacenamiento.		
	Distribución	Transporte	Se tiene el adecuado transporte para la distribución de los insumos, materia prima y suministros.		
		Entrega	Se entrega en los tiempos establecidos la materia prima, insumos y suministros,		

Fuente: Propia

Tabla 3 – Variable Dependiente

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Técnica e instrumento
			Margen de utilidad bruta	
Rentabilidad	Rendimiento económico	Rentabilidad sobre las ventas	Margen de utilidad operativa	Técnica: Análisis documental
			Beneficio Neto sobre Ventas	
	Rentabilidad financiera	Rentabilidad acerca de los activos	Rentabilidad de utilidad sobre los activos	Instrumento: Fichaje
		Rendimiento acerca del capital	Rendimiento sobre el capital	

Fuente: Propia

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

De acuerdo a Tamayo y Tamayo (2003) el total del universo a estudiar, es decir el 100% de un total. Se tomó como población al acervo documentario, como son los procesos de compras que realiza la empresa.

3.3.2 Muestra

Ñaupaz (2013). Es un segmento de la población, la cual se puede tener por cálculo de fórmula o por criterios del investigador. La muestra es el acervo documentario del periodo 2019.

3.3.3 Muestreo

El probabilístico por conveniencia.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

Hernández (1999) En la presente investigación se analizaron los estados financieros como los balances y estados de resultados, para verificar los niveles de morosidad.

Encuesta

Bernal (2010) indica que la encuesta es una técnica que se aplica a una muestra de personas. Las encuestas otorgan información de opiniones de los ciudadanos.

Entrevista

Bernal (2010) Se aplicó la entrevista al encargado del área de compras, para que explique cómo es el procedimiento de las adquisiciones de los bienes y productos para el funcionamiento de la organización.

3.4.2 Instrumentos

Jiménez (1996) En la presente investigación se elaboró una guía para poder analizar las clases financieras.

El otro instrumento utilizado fue la guía de entrevista, Según Sabino (2013) es un instrumento aplicada para poblaciones finitas, para conseguir información de una muestra objeto de estudio. En el estudio se aplicó la entrevista a funcionarios de la entidad encargados de las compras de productos, bienes y servicios.

3.4.3 Validez. - Anastasi y Urbina (1988), “Para la validez de los instrumentos se recurrió a la opinión de técnicos especialistas en las variables”. Los cuales confirmaron la pertinencia de las interrogantes planteadas en la guía de entrevista (p. 113).

3.4.4 Confiabilidad. -“La confiabilidad de un cuestionario se obtuvo sometiendo los instrumentos a pruebas de SPSS con el Alfa para determinar su resistencia la prueba de campo. McDaniel y Gates (1992).

Fiabilidad	
Alfa	Elementos
,982	10

El alfa de Cronbach es de 0.98%, se precisó que el medio es confiable.

3.5 Procedimientos

Se detalló el conjunto de problemas de la entidad para luego fijar objetivos y si poder profundizar en el marco teórico y antecedentes de investigación. Con las teorías se crearon los instrumentos en la operacionalización de las variables. Se recolectaron los resultados, mediante la aplicación de instrumentos, para luego ser analizados y replicados en tablas y números

porcentuales. Posteriormente se discutieron los hallazgos para que estos aterricen en las conclusiones y poder así formular las recomendaciones.

3.6 Método de análisis de datos

Método inductivo: De acuerdo a Muñoz (2011) es el procedimiento de argumentación. Lizardo Carvajal, et al (2000) “Los resultados, fueron analizados para su concerniente procesamiento estadístico utilizando Excel vers. 25”.

3.7 Aspectos éticos

Belmont (1979). “El estudio científico ha elaborado utilidades significativas. Además, cuenta con dilemas éticos problemáticos”. Los aspectos éticos que se han considerado en el trabajo son:

La beneficencia. “La investigación debe de contribuir al desarrollo social de la comunidad”.

La Justicia. “Los individuos involucrados en la investigación deben ser tratados de la misma manera, sin trato desigual”.

La objetividad. - Puesto que los datos han sido analizados con rectitud e imparcialidad, mostrando lo que realmente se encontró.

La Integridad. - Las personas involucradas en la investigación, reúnen los requisitos de probidad, siendo personas altamente capacitadas.

IV. RESULTADOS

Tabla 4: Nivel de aprovisionamiento

	Frecuencia	Porcentaje
TD	4	33,3
D	3	25,0
I	5	41,7
Total	12	100,0

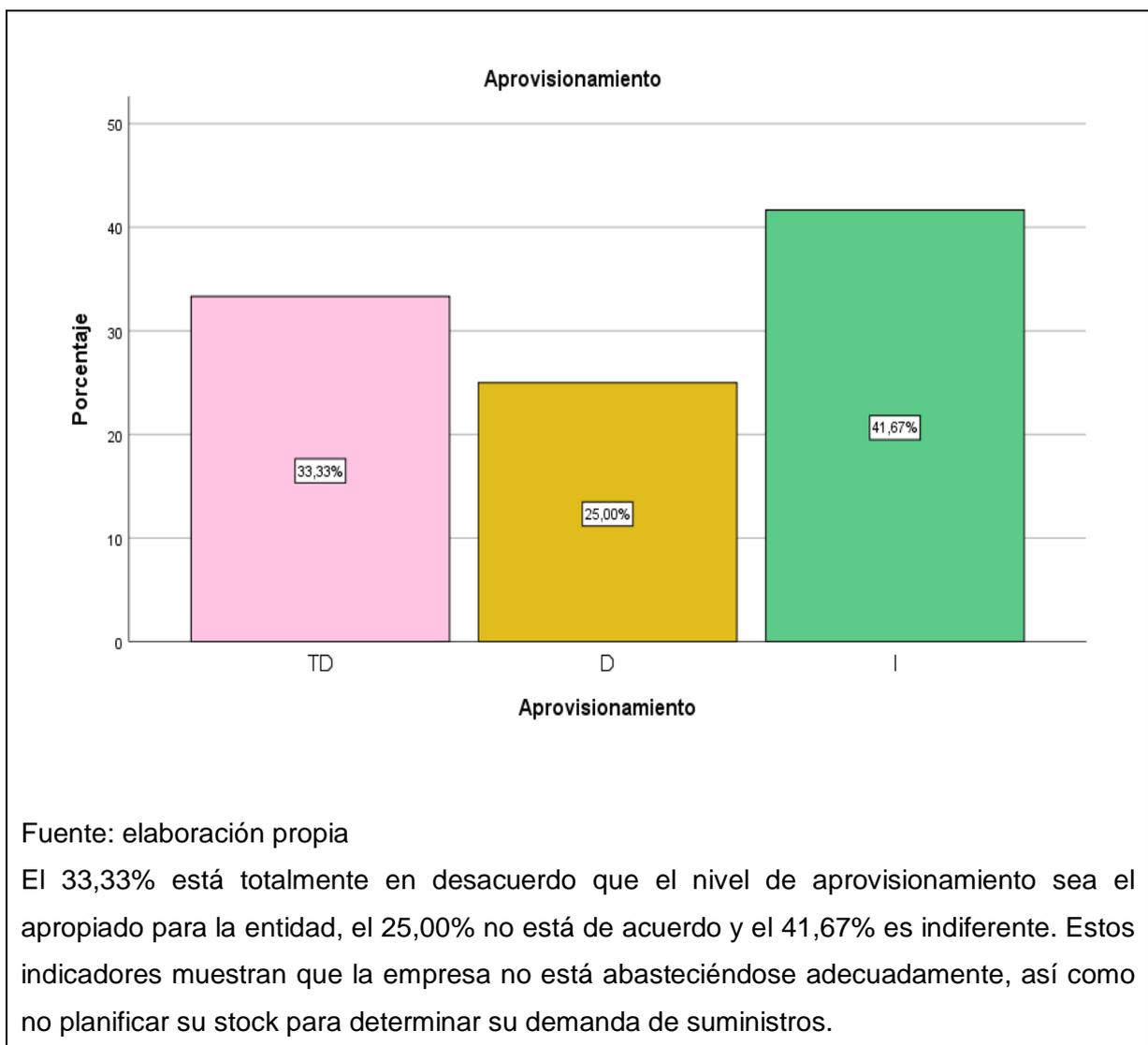


Figura 2 Nivel de aprovisionamiento

Tabla 5: Nivel de almacenamiento

	Frecuencia	Porcentaje
TD	3	25,0
D	5	41,7
I	2	16,7
A	2	16,7
Total	12	100,0

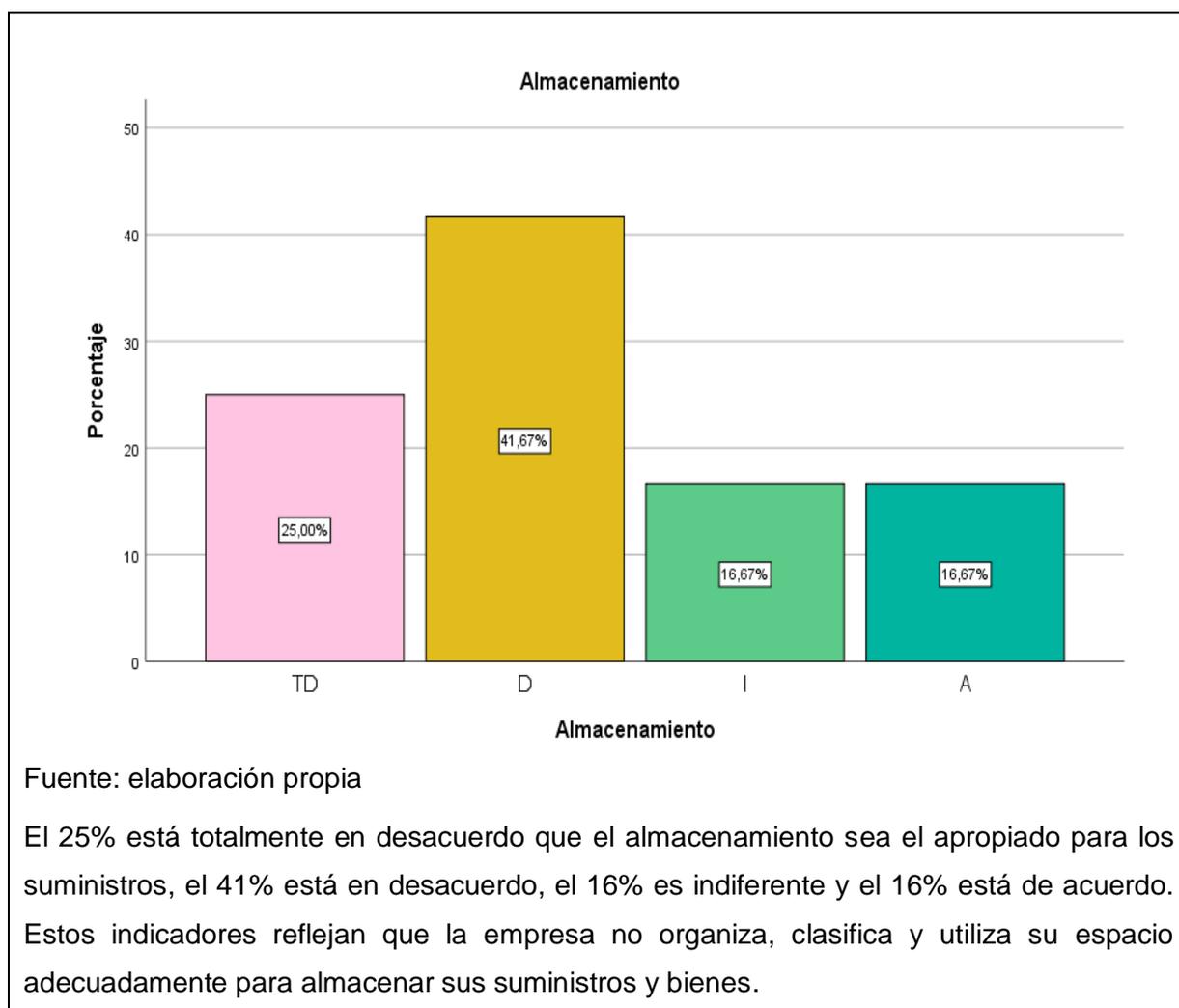


Figura 3 Nivel de almacenamiento

Tabla 6: Nivel de distribución

	Frecuencia	Porcentaje
TD	2	16,7
D	5	41,7
I	3	25,0
A	2	16,7
Total	12	100,0

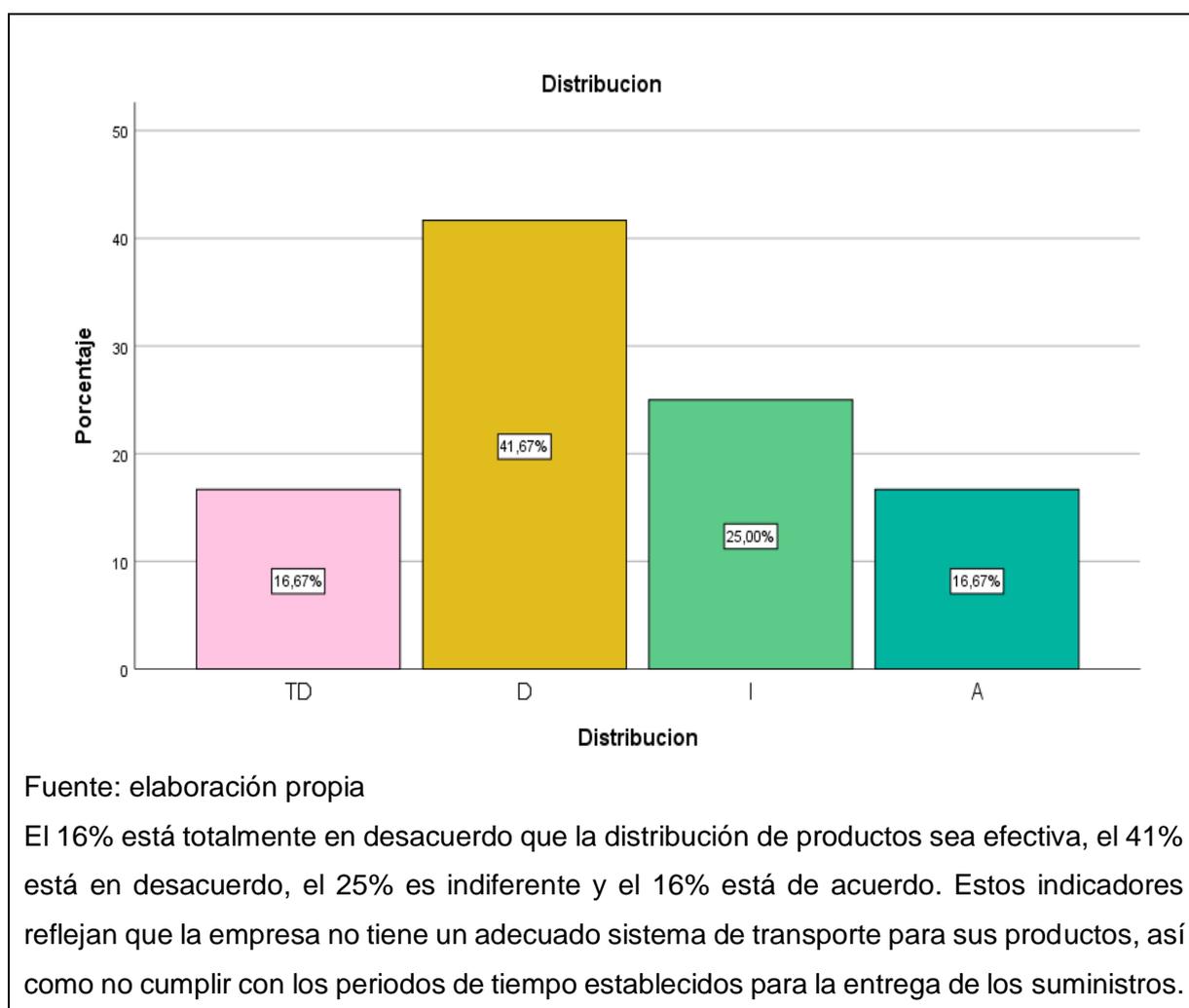


Figura 4 Nivel de distribución

Tabla 7: Nivel de Gestión Logística

	Frecuencia	Porcentaje
TD	1	8,3
D	8	66,7
I	3	25,0
Total	12	100,0

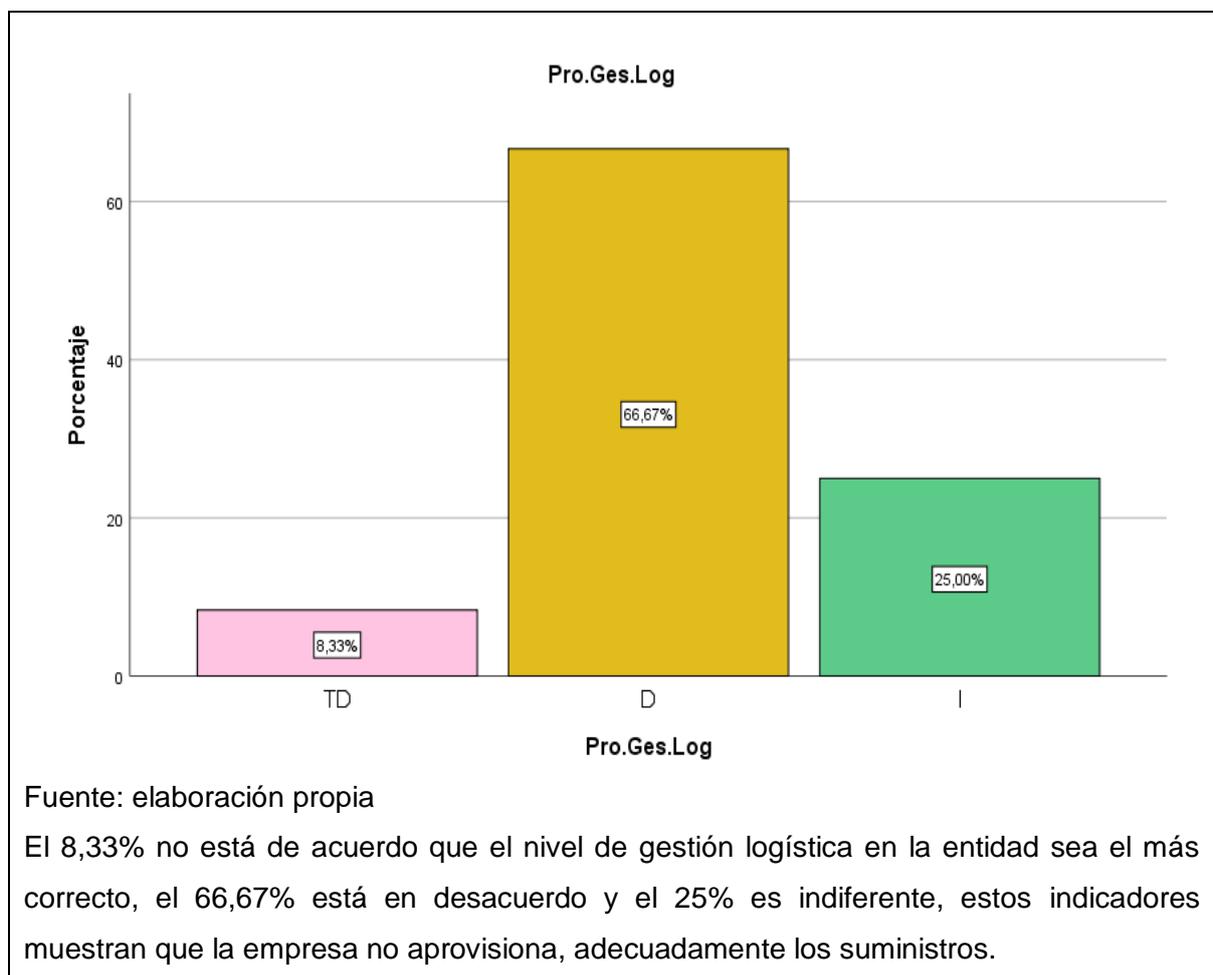


Figura 5 Nivel de gestión logística

Tabla 8: Balance General al 31 de diciembre del 2018

EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NORTE SA-ENSA			
BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018			
(Expresado en millones de soles)			
	<u>S/</u>		<u>S/</u>
<u>A C T I V O</u>		<u>P A S I V O</u>	
Efectivo y equivalente de efectivo	83,388	Préstamos y obligaciones	31,659
Cuentas por cobrar comerciales	47,854	Cuentas por pagar comerciales	35,011
Otras cuentas por cobrar (neto)	11,547	Otras cuentas por pagar	38,727
Inventarios	11,484	Beneficios a los empleados	6,450
Gastos pagados por anticipado	103	Ingresos diferidos	4,393
Total Activo Corriente	154,376	Provisiones	1,907
		Total Pasivo Corriente	118,147
Cuentas por cobrar comerciales	1,305	Préstamos y obligaciones	95,294
Propiedades, planta y equipo (neto)	637,286	Otras cuentas por pagar	94,774
Activos intangibles (neto)	1,800	Beneficios a los empleados	2,189
		Ingresos diferidos	96,681
Total Activo No Corriente	640,391	Pasivos por impuestos diferidos	5,690
		Total Pasivo No Corriente	294,628
		TOTAL PASIVO	412,775
		<u>P A T R I M O N I O</u>	
		Capital	339,523
		Capital Adicional	2,454
		Reserva legal	16,307
		Resultados Acumulados	23,708
		Total Patrimonio	381,992
TOTAL ACTIVO	794,767	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	794,767

Tabla 9: Estado de Resultados Comparativos 2018-2017

EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NORTE SA-ENS.
ESTADO DE RESULTADOS POR FUNCION COMPARATIVO
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018 y de 2017
Expresado en millones de soles

	AÑO 2018		AÑO 2017		VARIACIÓN	
	S/	%	S/	%	S/	%
Ingreso de actividades ordinarias	367,430	100	344,991	100	22,439	100
Costo del servicio de de actividades ordinarias	-276,072	-75	-258,230	-70	-17,842	-5
Ganancia Bruta	91,358	25	86,761	25	4,597	95
Gastos de Administración	-24,402	-7	-24,978	-7	576	1
Gastos de Ventas	-35,160	-10	-32,115	-9	-3,045	-0
Deterioro neto de cuentas por cobrar	-1,924	-1	-2,079	-1	155	0
Otros ingresos	10,167	3	15,769	5	-5,602	-2
Resultado de actividades de Operación	40,039	11	43,358	12	-3,319	-1
Ingresos financieros	4,950	1	2,802	1	2,148	1
Gastos Financieros	-5,030	-1	-3,060	-1	-1,970	-0
Diferencia de cambio neta	172	0	455	0	-283	-0
Utilidad antes de Participaciones e Imptos.	40,131	11	43,555	12	-3,424	-1
Gastos por impuesto a las ganancias	-12,228	-3	-13,367	-4	1,139	1
Resultado del periodo	27,903	8	30,188	8	-2,285	-0

Tabla 10: Ratio de Rendimiento de las ventas

Rentabilidad de las ventas				
Fórmula	Resultado	2018	2017	Comentario
$\text{Rentabilidad de las ventas} = \frac{\text{Beneficio bruto}}{\text{Ventas}}$	<u>Beneficio bruto</u>	<u>91,358</u>	<u>86,761</u>	Este ratio nos muestra que la utilidad bruta representa un 25% del total de la ventas, significa que ha habido una proporcionalidad del costo de las ventas comparado con el 2017
	Ventas	367,430	344,991	
	<u>Beneficio bruto</u>	0.25	0.25	
	Ventas			

Tabla 11: Rentabilidad de ejecución

Rendimiento de Operación				
Fórmula	Resultado	2018	2017	Comentario
$\text{Rendimiento de Operación} = \frac{\text{Resultado de Operación}}{\text{Ventas}}$	Rendimiento de Operación	<u>40,039</u>	<u>43,358</u>	Este ratio nos muestra un resultado operativo de 0.11 en relación a las ventas. Lo que significa que a este nivel la empresa ya viene trabajando en pérdida.
	Resultado de Operación	367,430	344,991	
	Rendimiento de Operación	0.11	0.13	

Tabla 12: Utilidad neto acerca ventas

Beneficio neto sobre ventas				
Fórmula	Resultado	2018	2017	Comentario
$\text{Beneficio neto sobre ventas} = \frac{\text{Beneficio neto}}{\text{Ventas}} = \frac{\text{Beneficio después de impuestos}}{\text{Im porte de las ventas}}$	<u>Beneficio neto</u>	<u>27,903</u>	<u>30,188</u>	Este ratio muestra que la actividad de la empresa así como su administración económico financiera es deficiente, pues ha disminuido en 0.01
	Ventas	367,430	344,991	
	<u>Beneficio neto</u>	0.08	0.09	
	Ventas			

Tabla 13: Rendimiento económico

Rentabilidad económica					
Fórmula	Resultado	2018	2017	Comentario	
$\text{Rentabilidad económica} = \frac{\text{BAIT}}{\text{Activo total}} = \frac{\text{Beneficio antes de impuestos y tributos}}{\text{Activo total}}$	Beneficio neto	40,131	43,555	Este ratio nos muestra un resultado de 0.05 lo que significa que no ha habido una buena eficiencia por parte de la empresa en la utilización de sus activos.	
	Activo Total	794,767	764,447		
	Beneficio neto	0.05	0.06		
	Activo Total				

Tabla 14: Rendimiento sobre el capital

Rentabilidad sobre el capital					
Fórmula	Resultado	2018	2017	Comentario	
Rendimiento sobre capital $\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$	Rendimiento sobre capital	27,903	30,188	Este ratio nos da un indicador de 0.07, lo que significa que por cada S/ 100 de ventas los accionistas están ganando S/ 7.30, comparado con el 2017 que por cada S/ 100 los accionistas tuvieron una ganancia de S/ 8.43	
		381,992	358,284		
		0.07	0.08		
		7.30	8.43		

Tabla 15 Ratios financieros

RESUMEN DE RATIOS FINANCIEROS

Indicadores	2018	2017	Variación
Rentabilidad de las ventas	0.25	0.25	-0.00
Rendimiento de Operación	0.11	0.13	-0.02
Beneficio neto sobre ventas	0.08	0.09	-0.01
Rentabilidad económica	0.05	0.06	-0.01
Rentabilidad sobre el capital	7.30%	8.43%	-1.12%



Figura 6: Ratios comparativos 2018-2017

Tabla 15: Cálculo del coeficiente de correlación

		Correlaciones		
			Logística	Rentabilidad
Rho de Spearman	Logística	Coefficiente de correlación	1,000	,896**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	12	12
	Rentabilidad	Coefficiente de correlación	,896**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	12	12

** . La correlación es importante al grado 0,01 (bilateral).

Entrevista

La entrevista fue al supervisor del área de logística.

1. ¿Se cuenta con suministros y equipos para poder brindar el servicio?

Es relativo no siempre se cuenta con el stock esperado, puesto que a pesar que Logística semanalmente informa a todas las unidades de negocios y áreas de la empresa sobre los stocks de los materiales y equipos, estas no lo toman en cuenta al hacer sus requerimientos, no solicitando en forma oportuna, es decir realizan el requerimiento cuando ya está por terminarse el stock o el contrato del bien, sabiendo que los procesos logísticos son muy largos y tediosos. Produciéndose un desabastecimiento.

2. ¿Se tiene componentes fundamentales para que la entidad preste su trabajo?

Si se cuenta con elementos de protección personal, el cual se le proporciona a los colaboradores para realizar sus actividades.

3. ¿Se mantiene buenas relaciones con los distribuidores de suministros?

Dentro de las medidas de las posibilidades se mantiene buenas relaciones, sin embargo, existen algunos proveedores que se retrasan en la entrega, en lo que se refiere a equipos o suministros.

4. ¿Se planifica la cantidad de stock que se debe tener de insumos?

De acuerdo a reportes se realiza una planificación, pero, por algunas contingencias que nacen de las áreas usuarias al hacer su requerimiento lo hace cuando el bien está agotado o cuando el servicio ya está por vencer su contrato.

5. ¿Se realiza análisis de mercado para reconocer la demanda de insumos que se va requerir para restar el servicio?

Si realizamos estudios de mercado.

6. ¿Se tiene clasificada adecuadamente los equipos, suministros y bienes?

No se clasifica en líneas generales, el problema es que en algunos casos un mismo producto o bien tienen dos códigos distintos.

7. ¿Se tiene implementado el Cross-docking o distribución directa para evitar el almacenamiento?

No se tiene implementado los almacenes en tránsito por falta de espacio.

8. ¿Se tiene el adecuado transporte para la distribución de los suministros y equipos?

Si se cuentan con medios de transporte. Pero necesitan que reciban constante mantenimiento para garantizar su operatividad.

9. ¿Se entrega en los tiempos establecidos los suministros, bienes o servicios?

Existen retrasos con algunas áreas para la entrega de sus requerimientos.

En lo que respecta al análisis documental se pudo evidenciar que en la etapa de aprovisionamiento, la empresa se abastece de suministros fundamentales para que la entidad elabore actividades de forma eficiente. Pero las áreas usuarias no realizan oportunamente sus requerimientos, ocasionando un desabastecimiento por el proceso logístico largo y tedioso.

Otra de las funciones que se realiza en la etapa de aprovisionamiento es mantener los lineamientos de calidad apropiados, y se procura obtener las pérdidas a un grado inferior al momento de conseguir los bienes y servicios

También tenemos el almacenamiento, en donde Electronorte cuenta con almacenes cubiertos el cual se proporciona protección a los suministros y materiales que se tienen almacenados, estos se hacen con la finalidad de evitar filtraciones, clima, iluminación, etc. En Electronorte se busca el aprovechamiento máximo del espacio disponible.

Finalmente, se encarga de la entrega del producto al área usuaria que solicitó el bien o servicio en los tiempos establecidos. Para distribuir los productos primero se hace el proceso de los pedidos que incorpora labores de recibo, verificación y emisión.

En líneas generales según el análisis documental realizado a la empresa, se pudo evidenciar que tiene principios de gestión de logística, sin embargo existe la problemática donde el área usuaria que solicita sus requerimientos los hace en forma desfasada por lo que llega el momento que no hay stock de suministros para atender los servicios de los usuarios originando, como en toda gestión desbalances que incide en la rentabilidad, es por ello que se busca el cumplimiento del 100% de las políticas que rigen una buena administración organizacional.

V. DISCUSIÓN

El objetivo general: precisar la influencia de la administración organizacional, en el rendimiento en ENSA - 2019. Según el coeficiente de correlación existe una incidencia elevada, al grado de 89,6%. Esto quiere decir que, si mejora la administración organizacional, repercutirá en el rendimiento en un 89%

Objetivo específico 1, analizar la gestión logística en ENSA. En la dimensión aprovisionamiento el 33,33% está totalmente en desacuerdo que el nivel de aprovisionamiento sea el apropiado para la entidad, el 25,00% no se encuentra de acuerdo y el 41,67% es indiferente. Estos indicadores muestran que la empresa no está abasteciéndose adecuadamente, así como no planifica su stock y finalmente El indicador de Indiferencia, esta sesgado a desacuerdo, puesto que los encuestados se inclinaban más por esta respuesta. El aprovisionamiento en ENSA no está siendo el apropiado, debido a que no existe un filtro de parte del área usuaria para determinar en forma oportuna sus requerimientos de tal forma que no haya desabastecimiento del bien o servicio, considerando que el proceso logístico para la compra del bien o servicio es muy largo.

En la dimensión almacenamiento, el 25% está totalmente en desacuerdo que el almacenamiento sea el apropiado para los insumos, el 41% está en desacuerdo, el 16% es indiferente y el 16% está de acuerdo. Estos indicadores reflejan que la empresa no organiza, clasifica y utiliza su espacio adecuadamente para almacenar sus suministros y bienes.

El almacenamiento en ENSA, existen suministros y equipos que ya no tienen rotación, otros q están en desuso hace años y por su costo aún no le dan de baja. Cuyo almacenamiento ocupa espacio.

En la dimensión distribucional el 16% está totalmente en desacuerdo que la distribución de productos sea efectiva, el 41% está en desacuerdo, el 25% es indiferente y el 16% está de acuerdo. Estos indicadores reflejan que la empresa no

tiene un adecuado mantenimiento a sus medios de transporte propios, teniendo que alquilar a terceros para el traslado de sus equipos y suministros demorando en algunos casos en la entrega de los mismos.

El objetivo específico 2, diagnosticar el nivel de rentabilidad en ENSA. En el ratio rentabilidad de las ventas, demuestra que la utilidad bruta figura en un 25%, manteniendo la misma proporción obtenida en el 2017 que también fue del 25%.

En rendimiento de la operación, el ratio demuestra una cantidad operativa de 0.11. Lo que significa que a este nivel la empresa ya viene trabajando en pérdida.

En el ratio beneficio neto sobre venta, el ratio demuestra que el trabajo de la entidad en el 2018 ha sido insuficiente, pues ha disminuido en 0.01, arrojando un resultado de 0.08% comparado con el 2017 que fue de 0.09%.

Según Tanaka (20015) tenemos el rendimiento sobre el activo. (Tanaka, 20015). Estos resultados tienen relación con la investigación de Alharthi (2016) en su tesis Determinantes de la rentabilidad y la estabilidad en el sector bancario. Concluye que la eficiencia tiene incidencia en la rentabilidad.

Objetivo específico 3: proponer la administración organizacional para optimizar los indicativos de rendimiento en ENSA. Se debe de implementar la gestión logística en tres componentes: aprovisionamiento, almacenamiento y distribución, debido a que del 100%, el 8,33% se encuentra en desacuerdo que el grado de administración organizacional en la empresa sea el más correcto, el 66,67% está en desacuerdo y el 25% es indiferente, estos indicadores muestran que la empresa no aprovisiona, almacena y distribuye adecuadamente sus productos, insumos, materias primas y suministros.

VI. CONCLUSIONES

6.1 Según el coeficiente de correlación existe una incidencia elevada, al grado de 89,6%. Entonces si mejora la gestión logística, repercutirá en la rentabilidad en un 89%.

6.2 La gestión logística en ENSA es deficiente, puesto que el 66,67% está totalmente en desacuerdo que la empresa este aprovisionando, adecuadamente los equipos, servicios y obras.

6.3 La empresa sigue teniendo rentabilidad, a un nivel de 7,59%, la cual fue de 7,98%. Esto se debe a que el precio y los gastos de ventas se elevaron en comparación al año 2017

6.4 La propuesta de la administración organizacional para optimizar los indicadores de rentabilidad en ENSA debe contemplar sus tres componentes: aprovisionamiento, almacenamiento y distribución debido a que la empresa no aprovisiona, almacena y distribuye adecuadamente sus suministros, equipos y servicios.

VII. RECOMENDACIONES

La oficina de logística debe aplicar la propuesta de gestión, debido a que tiene incidencia positiva en la rentabilidad. Para esto se debe implementar un filtro en las áreas de la empresa donde existe mayor rotación de materiales para que se planifique oportunamente los requerimientos de los mismos.

Mejorar los procesos logísticos en ENSA puesto que son demasiados largos y engorrosos, además los requerimientos son diversos y constantes debería destinarse personal que se dedique exclusivamente en el desarrollo de los procesos para que estos sean más eficaces.

La gerencia debe aplicar indicadores de rentabilidad de tal manera que le ayude a controlar sus costos de ventas y sus gastos de ventas, y así puedan obtener índices aceptables

La propuesta de la gestión logística debe contemplar sus tres componentes: aprovisionamiento, almacenamiento y distribución: se debe mantener buenas relaciones con los proveedores de materia prima, servicios e insumos, se debe planificar la cantidad de stock que se debe tener de insumos, clasificar adecuadamente los productos, insumos y materias primas tener un adecuado transporte para la distribución de los insumos, materia prima y suministros. Finalmente se debe entregar en los tiempos establecidos la materia prima, insumos y suministros.

VIII. PROPUESTA



I. INTRODUCCIÓN

La presente propuesta está diseñada con la finalidad de brindar lineamientos que apoyen a optimizar la administración logística dentro de la entidad ENSA, con el afán de que existan lineamientos a seguir, y por lo tanto esto repercuta en los indicadores de rentabilidad.

La proposición está fundamentada en las etapas de la gestión logística Monterroso (2000) donde indica que se tienen tres etapas, que son: la provisión, almacenaje, el traslado y distribución. También se toma como referencia el proceso de compra con SEACE.

Finalmente, la presente propuesta posibilita a la entidad, debido a que podrá contar con políticas para realizar una gestión de compras adecuada, cumpliendo con los estándares establecidos por el estado peruano. Además, los usuarios podrán tener una mejor entrega en los servicios, con suministros de calidad y entregados en el momento oportuno.

II. ANÁLISIS SITUACIONAL



Fuente: Memoria anual 2018 - ENSA

Figura 7 Análisis situacional

Misión. - Somos una entidad de repartimiento eléctrico que ofrece un óptimo servicio con un buen trato y adecuada cortesía, para aumentar la confianza y seguridad.

Visión. - Afianzarnos como entidad de repartimiento eléctrico eficaz y conocido por ofrecer un óptimo servicio.

Valores. - Excelencia de servicio, responsabilidad, honestidad, innovación, pasión por el cliente.



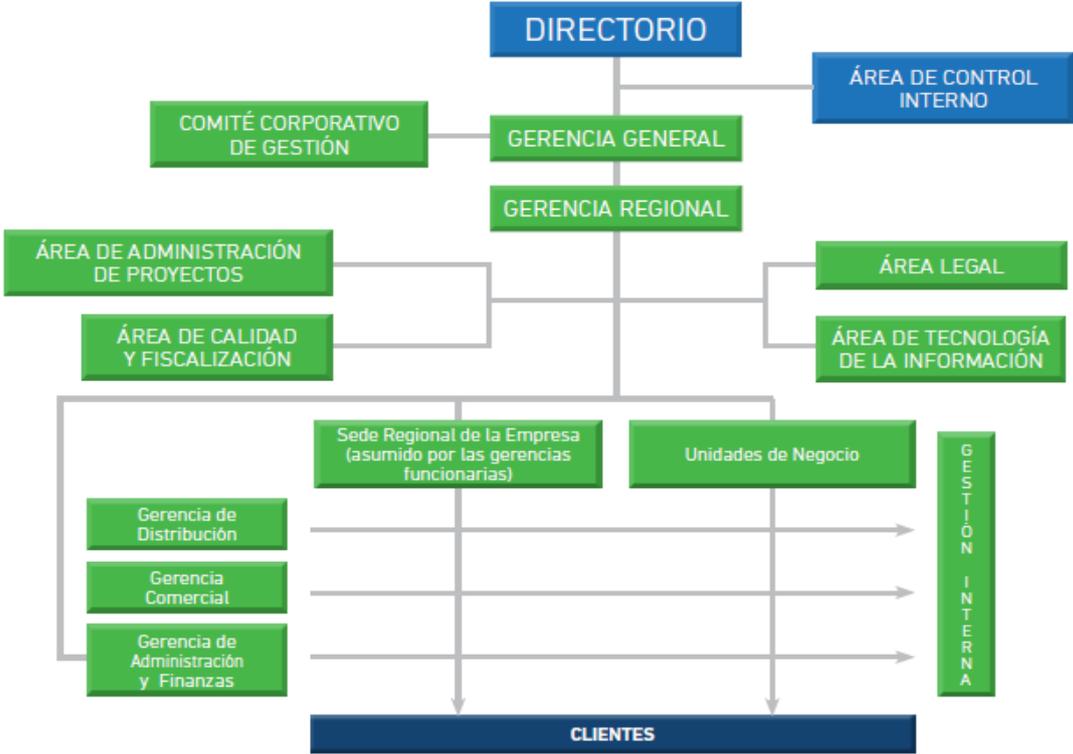
Fuente: Memoria anual 2018 - ENSA

Figura 8 Valores ENSA

Tabla 15: Análisis FODA

<u>Fortalezas</u>	<u>Oportunidades</u>
<ul style="list-style-type: none"> ● Método Apropiado de Administración. ● Cuidado al medio ambiente. ● Valores definidos 	<ul style="list-style-type: none"> ● Aumento de la demanda. ● Inversiones en servicios complementarios. ● Expandirse en el mercado. ● Adquirir tecnología moderna (Drones)
<u>Debilidades</u>	<u>Amenazas</u>
<ul style="list-style-type: none"> ● Pérdidas de energía. ● Baja de tensión. ● Atención al cliente. ● Gestión logística. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Cambio climático. ● Inseguridad ciudadana. ● Epidemias. ● Inestabilidad económica.

Estructura orgánica. -



Fuente: Memoria anual 2018 – ENSA
 Figura 9 *Organigrama*

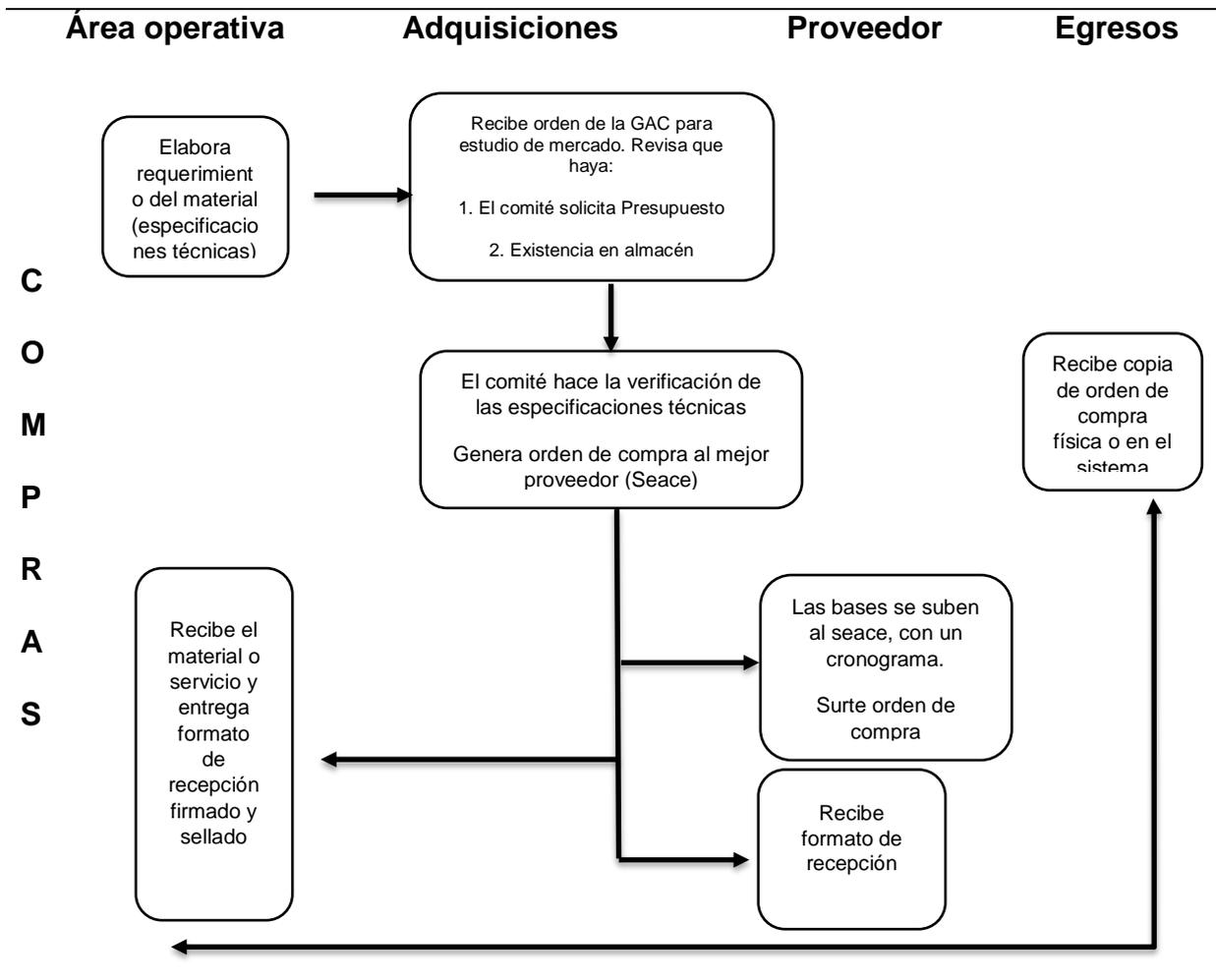
III. Plan de actividades

Tabla 16 **actividades**

N°	Actividades	Tiempo	Responsable	Beneficiarios	Materiales
1	Verificación de las especificaciones técnicas	Según cronograma	Comité	ENSA – Proveedores – Usuarios	Computadora, útiles de escritorio, equipos, muebles y enseres
2	Integración de bases	Según cronograma	Comité	ENSA – Proveedores – Usuarios	Computadora, útiles de escritorio, equipos, muebles y enseres
3	Subir bases al SEACE	Según cronograma	Comité	ENSA – Proveedores – Usuarios	Computadora, útiles de escritorio, equipos, muebles y enseres
4	Descarga de expedientes	Según cronograma	Comité	ENSA – Proveedores – Usuarios	Computadora, útiles de escritorio, equipos, muebles y enseres
5	Otorgar buena pro	Según cronograma	Comité	ENSA – Proveedores – Usuarios	Computadora, útiles de escritorio, equipos, muebles y enseres
6	Comunicación de ganador	Según cronograma	Comité	ENSA – Proveedores – Usuarios	Computadora, útiles de escritorio, equipos, muebles y enseres

Fuente: Elaboración propia

IV. Tabla 17: Desarrollo de actividades



Fuente: Elaboración propia

PROPUESTAS DE MEJORAS

- 1- Habiendo identificado que el principal problema, se origina en las áreas usuarias al momento de solicitar sus requerimientos, ya sea de bienes o servicios que lo hacen a destiempo, cuando el stock del material ya se agotó o cuando el servicio ya venció o está por vencer el contrato se PROPONE la implementación de un Software que alerte a las áreas usuarias con tiempo cuando va a vencer un contrato de un servicio o cuando el stock está por agotarse ejemplo:

Si se ha contratado los servicios de personal que tome lecturas y es primordial contar con este servicio para la facturación mensual de los recibos, el software estaría de tal manera implementado para alertar cuando el contrato va a vencer, podría ser con un par de meses de anticipación, considerando que los procesos logísticos demandan tiempo, así cada área usuaria controlaría sus servicios o demanda de materiales.

2. Este software además podrá estar diseñado para contener los Términos de Referencia (TDR) o las Especificaciones Técnicas (ETT) de acuerdo a la necesidad de cada Área Usuaria de tal forma que facilite el inicio del proceso logístico, el cual además deberá ser flexible para agregar o modificar datos en los TDR Y ETT.

- 3- Otro problema detectado es la existencia de dos códigos distintos a un mismo material que presta a confusión, llevando un control irreal, puesto que puede estarse comprando material en exceso existiendo este con otro código, puesto que las áreas usuarias desconocen la existencia de más de un código por el mismo material.

REFERENCIAS

- Alchian (1990). Myers y Majluf (1984). Rentabilidad de las empresas de menor tamaño.
https://scholar.google.com.pe/scholar?q=myersmajluf+1984+corporate+financin+g+and+investment+decisions&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart
- Alfaro, G (2016). *El sistema de control interno y su incidencia en las unidades de logística y control patrimonial de la Municipalidad Provincial de Talara – 2014*. (Tesis post grado. Universidad Nacional de Trujillo.
- Alharthi, M (2016). *The Determinants of Efficiency, Profitability and Stability in the Banking Sector: A Comparative Study of Islamic, Conventional and Socially Responsible Banks*. (Thesis. University of Plymouth:
- Anastasi, A. y Urbina, S. (1998). *Tests psicológicos*. Libro. Prentice Hall.
- Anaya, J (2000). *Logística integral - La gestión operativa de la empresa*. Libro. ESIC Editorial, Escuela Superior de Gestión Comercial y Marketing-.
- Andersson, G& Wachtmeister, A (2016) Management strategies for profitability and growth. (Thesis. Faculty of Natural Resources and Agricultural Sciences.
- Becerra, R; Villar, E. (2016). *Propuesta de mejora del ciclo de almacenamiento en el almacén del centro de atención al distribuidor de la Empresa CevaLogistics Perú SRL en Chiclayo, periodo 2015-2016*. (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.)
- Belmont (1979). *Informe Belmont: Principios éticos y normas para el desarrollo de las investigaciones que involucran a seres humanos*. Artículo.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. (3era edición). Pearson.
- Bilal, M (2016) *Supply Chain Management and Importing Footballs From Pakistan*. (Thesis. centria University of applied sciences, ylivieska unit Degree Program in Industrial Management.
- Burgos, S. F. y Vera, K. (2017). *Evaluación de la gestión de existencias para determinar su impacto en la rentabilidad y propuesta de estrategia de mejora en la Empresa Norcentro S.A.C. Jaén 2013 – 2015*. (Tesis de pregrado. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Coyle J. (2017). Administración, Cadena de Suministros.
<https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448193636.pdf>
- Chávez, M. (2000). *Creando un ambiente de Calidad con las 9 S*. Libro. Editorial Lindsay.

- Cruzado, (2015). *Implementación de un sistema de control interno en el proceso logístico y su impacto en la rentabilidad de la constructora rio Bados. A.C.* (Tesis. Universidad privada del Norte.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. Libro. México: McGRAW-HILL-Educación.
- Hernández Pérez, Antonio; Caridad Sebastián, Mercedes. Documentación escrita en los centros de documentación de los medios de comunicación. En: Moreiro, J. A. (coor.) *Manual de Documentación Informativa*. Cátedra, 1999 pp. 37-82
- Honorato, M (2016) *Problemas en la logística de distribución*. Artículo. Blog Biersack.
- Jiménez Pelayo, Jesús J. La descripción documental del fondo cartográfico antiguo. Análisis de los aspectos conflictivos. *Revista Española de Documentación Científica*, N° 2, 1996, pp. 131-149
- Knutzen, K. (2015). "*Propuesta de mejora de modelo de gestión logística para una empresa metalmeccánica en la ciudad de Chiclayo*". (Tesis pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Long, D. (2018). *Gestión Logística Internacional: administración de la cadena de abastecimiento global*.
<https://books.google.com.mx/books?id=tstHOikVr4MC>
- Lozano, G y Tenorio, J (2017), *Propuesta de sistema de control interno en el área de logística de la empresa corporación Selva Verde S.A.C. año 2016*. (Tesis pre gardo Universidad Peruana Unión.
- Llamba, E (2015) "*Gestión de logística y su incidencia en las ventas de la compañía indumadera de la ciudad de Quito, en el período 2014-2015*". (Tesis. Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Martínez, N. (2009). *Factores de rentabilidad en las decisiones financieras*. Artículo.
- McDaniel, C. y Gates, R. (2005). *Investigación de mercados contemporánea*. Libro. Thomson Editores.
- Monterroso, E (2000) *El proceso logístico y la gestión de la cadena de abastecimiento*. Artículo científico.
- Moya, D. (2016). *La gestión financiera y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de servicios GBH S.A. en la ciudad de Trujillo, año 2015*. (Tesis. Universidad César Vallejo.)
- Muñoz, C. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. (2° edición).

- Nava, M. (2009). *Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente*. Revista Venezolana de Gerencia, 14 (48), 606-628.
- Ñaupas, H. Mejía, E. Novoa, E y Villagómez, A (2013) *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. Lima – Perú. UNSM.
- Oliver H& Tommy W (2017) *Logistics and Transport Management*. (Thesis: University of Gothenburg).
- Paredes, A (2017). “*Auditoría de cumplimiento al componente ventas y su incidencia en la rentabilidad de la estación de servicio mi lindo Salcedo del cantón Salcedo*.” (Tesis. Universidad los Andes.
- Sabino, C. (1986). El proceso de investigación. 2.ED. Humanitas.
- Sánchez, J. P. (2002): *Análisis de Rentabilidad de la empresa*. Artículo.
- Serrano, R (2016), “*La gestión logística de inventarios en la empresa CALMETAL S.A.* (Tesis. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. repositorio.ulvr.edu.ec.)
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la Investigación Científica* (4ta edición). Limusa Noriega Editores.
- Tanaka, G. *Análisis de Estados Financieros para la Toma de Decisiones*. Libro PUCP. Primera Edición. Fondo editorial.
- Transgesa (2017). *11 problemas logísticos que atascan a tu empresa*. Artículo.
- Torres, H. J. (2016). *Los costos de exportación y su incidencia en la rentabilidad de Café del Norte S.A.C. La Coipa, en el periodo 2013 y 2014*. (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Ville, M (2015) *Profitability Analysis of the Finnish Banking Sector in 2010-2014*. (Thesis.Lahti University of Applied Sciences.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicativo	Ítems	Escala	Técnica e instrumento	
Logística		Abastecimiento	Se cuenta con suministros, equipos y servicios de terceros para poder brindar el servicio Se tiene componentes fundamentales para que la entidad preste su trabajo		Técnica: Encuesta	
		Aprovisionamiento	Relaciones	Se mantiene buenas relaciones con los proveedores de equipos y suministros		
		Previsión	Se planifica la cantidad de stock que se debe tener de suministros	TA	Instrumento: Cuestionario	
		Análisis de mercado	Se realiza análisis de mercado para reconocer la demanda de insumos que se va requerir para restar el servicio	A		
		Organizar	Se tiene organizado adecuadamente los suministros y equipos	I		
		Almacenamiento	Clasificar	Se tiene clasificada adecuadamente suministros y equipos	D	
			Utilización de espacio	Se tiene implementado el Cross-docking o distribución directa para evitar el almacenamiento.		
		Distribución	Transporte	Se tiene el adecuado transporte para la distribución de suministros y equipos.	TD	
			Entrega	Se entrega en los tiempos establecidos de suministros.		

Fuente: Realización propia

Variable	Dimensión	Indicativo	Ítems	Técnica e instrumento
			Margen de utilidad bruta	
Rentabilidad	Rendimiento económico	Rendimiento sobre las ventas	Margen de utilidad operativa	Técnica: Análisis documental
			Beneficio Neto sobre Ventas	
	Rentabilidad financiera	Rentabilidad sobre los activos	Rentabilidad de utilidad sobre los activos	Instrumento: Fichaje
		Rendimiento sobre el capital	Rendimiento sobre el capital	

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2 Cuestionario
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Título: “La administración logística y su influencia en el rendimiento en ENSA – 2019

Autor: Rocio Del Pilar Cortez Tapia

VARIABLE 1	Dimensión	Indicador	Ítem	OPCIONES DE RESPUESTA					Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones
				Si e m p r e	Ca s i s i e m p r e	R a r a v e z	A v e c e s	Nu n c a	Vinculo entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Logística	Aprovisio namiento	Abastecimiento	Se cuenta con suministros para poder brindar el servicio						X		X		X		X		
			Se tiene componentes fundamentales para que la entidad preste su servicio						X						X		
		Relaciones	Se mantiene buenas relaciones con los proveedores de servicios, equipos y suministros.						X		X		X		X		
		Previsión	Se planifica la cantidad de stock que se debe tener de suministros						X		X		X		X		
		Análisis de mercado	Se realiza análisis de mercado para reconocer la demanda de suministros o servicios que se va requerir para prestar el servicio						X		X		X		X		
	Almacen amiento	Organizar	Se tiene organizado adecuadamente los equipos y suministros						X		X		X		X		
		Clasificar	Se tiene clasificada adecuadamente los equipos y suministros						X		X		X		X		
		Utilización de espacio	Se tiene implementado el Cross-docking o distribución directa para evitar el almacenamiento.						X		X		X		X		
	Distribuci ón	Transporte	Se tiene el adecuado transporte para la distribución de los equipos y suministros.						X		X		X		X		
		Entrega	Se entrega en los tiempos establecidos equipos y suministros,						X		X		X		X		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

OBJETIVO:.

DIRIGIDO A:

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR(A):

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

VALORACIÓN:

Deficiente	Regular	Eficiente

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

FIRMA DEL EVALUADOR(A)

Yo, **Mg. Mario Ignacio Farfán Ayala**, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo Chiclayo, revisor de la tesis titulada: Gestión Logística y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Electronorte S.A., 2019, de la Bachiller **Cortez Tapia, Rocío Del Pilar**.

Constato que la investigación tiene un índice de similitud de 9% 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.

Chiclayo, 29 de diciembre de 2020



Firma

Mg. CPCC. Mario Ignacio Farfán Ayala
DNI: 43319426

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante del SGC	Aprobó	Viceministerio de Investigación
---------	----------------------------	--------	-----------------------	--------	---------------------------------