



Artículo

La capacitación de ventas basada en inventarios críticos como determinante del apalancamiento operativo en farmacia comunitaria

Fernando Alonso Rojas^{a,*} y Andrea Tatiana Paniagua^b

^a Profesor, Departamento de Nutrición y Alimentos, Facultad de Farmacia, Universidad de Valparaíso, Valparaíso, Chile

^b Jefe de Local, Departamento de Ventas, Farmacias Knop Ltda., Valparaíso, Chile

INFORMACIÓN DEL ARTÍCULO

Historia del artículo:

Recibido el 9 de septiembre de 2011

Aceptado el 30 de mayo de 2013

On-line el 24 de septiembre de 2013

Códigos JEL:

L8

L81

Palabras clave:

Capacitación

Clasificación ABC de inventarios

Inventarios críticos

Grado de apalancamiento operativo

Margen de contribución

R E S U M E N

En el presente documento se cuantifican los efectos de la capacitación de ventas basada en inventarios sobre el apalancamiento operativo de una organización de *retail* farmacéutico. Se seleccionaron productos y temas de capacitación basándose en inventarios críticos de clasificación ABC, ordenados por márgenes de contribución. Los efectos de la capacitación fueron medidos por la optimización de la magnitud del grado de apalancamiento operativo, y por la correlación lineal de los componentes de resultados y ventas que conforman el parámetro. El caso evidencia que la capacitación de ventas en productos críticos contribuye a optimizar el apalancamiento operativo de un *retail* de farmacia comunitaria en magnitud y volatilidad de sus constituyentes, lo que puede ser extrapolable a otros sectores del comercio.

© 2011 Universidad ICESI. Publicado por Elsevier España, S.L. Todos los derechos reservados.

Sales Training based in inventories critics as a determinant of operating leverage in community pharmacy

A B S T R A C T

This paper quantifies the effects of sales training based in inventories critics on operating leverage in a retail pharmacist organization. Topics and training products were selected based on ABC classification critical inventory sorted by contribution margin. The effects of training were measured by optimizing the magnitude of operating leverage and the linear correlation results and sales components that make up the parameter. The case showed how sales training in critical products helps to maximize the operating leverage of a community retail pharmacy, in magnitude and volatility of its constituents, which can be extrapolated to other business sectors.

© 2011 Universidad ICESI. Published by Elsevier España, S.L. All rights reserved.

JEL classification:

L8

L81

Keywords:

Training

ABC inventory classification

Inventories critics

Degree operating leverage

Contribution margin

* Autor para correspondencia: Gran Bretaña 1093, Playa Ancha, Valparaíso, Chile.

Correo electrónico: fernando.rojas@uv.cl (F.A. Rojas).

A formação profissional de vendas baseada em inventários essenciais como determinante da alavancagem operacional na farmácia comunitária

R E S U M O

Classificações JEL:

L8
L81

Palavras-chave:

Formação
Classificação ABC de inventários
Inventários essenciais
Grau de alavancagem operacional
Margem de contribuição

No presente documento quantificam-se os efeitos da formação profissional de vendas baseada em inventários, sobre a alavancagem operacional de uma organização de retalho farmacêutico. Selecionaram-se produtos e temas de formação baseados em inventários essenciais de classificação ABC, ordenados por margens de contribuição. Os efeitos da formação foram medidos pela otimização da magnitude do grau de alavancagem operacional, e da correlação linear dos componentes de resultados e vendas que formam o parâmetro. O caso evidencia-se como a formação de vendas em produtos essenciais, contribui para otimizar a alavancagem operacional de um retalho de farmácia comunitária, em volume e volatilidade de seus constituintes, o que pode ser extrapolável a outros sectores do comércio.

© 2011 Universidad ICESI. Publicado por Elsevier España, S.L. Todos os direitos reservados.

1. Introducción

En el presente trabajo se resalta la importancia de contar con medidas de cuantificación que ayuden a evidenciar los efectos de intangibles como la capacitación. Dado lo anterior, se seleccionan temas de capacitación dirigida a personal de ventas, enfocados en incentivar la recomendación de productos críticos, ante lo cual se presentan efectos significativos sobre el apalancamiento operativo de una organización de *retail* farmacéutico.

En este sentido, según Pérez y Coutín (2005), la capacitación es considerada una forma de hacer operativas las estrategias de formación y desarrollo del capital humano en el interior de las empresas. Rojas (2006) entiende la formación entregada por esta vía indisolublemente ligada a ámbitos que benefician el desempeño de los cargos ejercidos por las personas en las organizaciones.

Respecto al proceso de evaluación de los impactos de la capacitación, Rodríguez (2003) considera que no ha resultado hasta ahora un tema simple de abordar, debido a que debe involucrar a todo el sistema de gestión organizacional, sus políticas, objetivos, estrategias, planes, programas y resultados, entre otros. Por su parte, Bravo, Contreras y Crespi (2006) encuentran que básicamente las evaluaciones de la capacitación empresarial han pasado por demostrar la efectividad en torno a los resultados de aprendizaje y eficiencia, donde esta última puede ser medida como rentabilidad financiera de los recursos invertidos en las acciones de capacitación. Adicionalmente, la orientación experimental de la evaluación ha buscado establecer la relación causa-efecto (capacitación-resultados), considerando un grupo experimental de personas (al que se aplica la capacitación) y un grupo control (al que no se aplica dicha variable).

En este sentido, a continuación se estudian experimentalmente los efectos de la capacitación de ventas basada en inventarios de un *retail* farmacéutico, sobre el indicador financiero «grado de apalancamiento operativo» (GAO). Para lograr lo anterior, se propone ordenar las temáticas de la capacitación en torno a productos críticos, determinantes del margen de contribución. El estudio experimental se basó en Quintero, Ledo y Alonso (2007), quienes aseguran que la medición de los impactos de la gestión del conocimiento permite determinar en qué medida la capacitación mejora (o empeora) el desempeño, los resultados financieros, la gestión u otro indicador definido previamente, y que la comparación de resultados en torno a un caso de control permite aislar en gran medida el efecto de otras variables ajenas a la capacitación en los resultados.

En el artículo se realiza inicialmente una revisión del estado del arte de indicadores financieros que son susceptibles de impactar por medio de la capacitación, como lo es el GAO, indicador de sensibilidad de los resultados financieros ante cambios en el nivel de las ventas. A continuación se establece la relación de este indicador con

el riesgo operativo de las organizaciones, el costeo inventariable denominado ABC y la capacitación empresarial. Posteriormente se describe la metodología del estudio, los principales resultados y, finalmente, la discusión derivada de los principales hallazgos.

2. Indicadores financieros impactables por la capacitación: grado de apalancamiento operativo

El riesgo de las operaciones en las empresas comercializadoras convencionalmente se mide por medio del parámetro financiero denominado «grado de apalancamiento operativo» (GAO) o *leverage* operativo. Este parámetro se encuentra condicionado por el volumen de ventas y la estructura de costos operacionales de la empresa. Bernstein (1993) lo define como la variación en el resultado operacional que se produce como consecuencia de una determinada variación de la actividad o ventas.

Dadas las consideraciones para cimentar indicadores de rentabilidad y riesgo como el GAO, las cuales indican que estos deben ser formulados como razón entre un concepto de resultado financiero y recursos requeridos para obtener ese resultado, y existiendo una relación causal entre los recursos considerados como denominador y el excedente o resultado al que han de ser enfrentados, Sánchez (2002) recomienda considerar el promedio del periodo en el cual se determina el indicador, con el objetivo de aumentar la representatividad de los recursos requeridos.

La ecuación (1) señala la expresión de cálculo del GAO:

$$GAO = \frac{\Delta Resope / Resope}{\Delta Ventas / Ventas} \frac{Promedio}{Promedio} \quad (1)$$

donde GAO corresponde al grado de apalancamiento operativo (*degree operating leverage*), *Resope* es el resultado operacional de la explotación; Δ es el diferencial entre un período y el promedio de los períodos considerados, y *Promedio* se refiere al promedio de los valores en los períodos considerados para el cálculo.

Del análisis del significado del GAO, Bernstein (1993) y Mora (1995) han deducido que un GAO es amplificador si el coeficiente resulta mayor que uno, lo cual significa que la variación de las ventas en un porcentaje determinado conseguirá que los resultados operacionales, manifestados en beneficios o pérdidas, varíen en una proporción mayor, lo que se relaciona con un mayor riesgo operativo para la empresa; y viceversa, si el GAO es menor que uno, e inclusive negativo, indicaría comportamientos correlacionados en dirección contraria a los resultados operacionales respecto de las ventas. Por este motivo el GAO óptimo es 1, de tal forma que la variación en resultados y ventas se muevan en la misma proporción y dirección.

Por su parte, Hernández, Lavín y Álvarez (2008) indican que las connotaciones anteriormente señaladas magnifican el riesgo operacional para las empresas cuando la volatilidad de este parámetro

متن کامل مقاله

دریافت فوری ←

ISIArticles

مرجع مقالات تخصصی ایران

- ✓ امکان دانلود نسخه تمام متن مقالات انگلیسی
- ✓ امکان دانلود نسخه ترجمه شده مقالات
- ✓ پذیرش سفارش ترجمه تخصصی
- ✓ امکان جستجو در آرشیو جامعی از صدها موضوع و هزاران مقاله
- ✓ امکان دانلود رایگان ۲ صفحه اول هر مقاله
- ✓ امکان پرداخت اینترنتی با کلیه کارت های عضو شتاب
- ✓ دانلود فوری مقاله پس از پرداخت آنلاین
- ✓ پشتیبانی کامل خرید با بهره مندی از سیستم هوشمند رهگیری سفارشات