

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DE LA RENTABILIDAD DE LA
EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES MI CARLITA
E.I.R.L. SULLANA – 2019.**

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

AUTOR

ZAVALETA LOZADA, SAULO SAMUEL

ORCID: 0000-0003-4134-5761

ASESOR

GARCÍA MANDAMIENTOS, EDMÉ MARTHA

ORCID: 0000-0003-0012-652X

PIURA – PERÚ

2019

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DE LA RENTABILIDAD DE LA
EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES MI CARLITA
E.I.R.L. SULLANA – 2019.**

1. EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Zavaleta Lozada, Saulo Samuel

ORCID: 0000-0003-4134-5761

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Piura, Perú

ASESOR

García Mandamientos, Edmé Martha

ORCID: 0000-0003-0012-652X

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de
Contabilidad, Piura, Perú

JURADO

Landa Machero, Víctor Manuel

ORCID.0000-0003-4687-067X

Ulloque Carrillo, Víctor Manuel

ORCID.0000-0002-5849-9188

Reto Gómez, Jannyna

ORCID. 0000-0002-2169-9741

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESORA

Dr. Victor Manuel Landa Machero
Presidente

Dr. Victor Manuel Ulloque Carrillo
Miembro

Mgtr. Jannyna Reto Gómez
Miembro

Mgtr. Edme Martha García Mandamientos
Asesora

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la vida y la fortaleza necesaria y así poder cumplir cada una de las metas trazadas.

A la Mgter. Edme Martha García Mandamientos, mi asesora de tesis, quien con su profesionalismo, experiencia y paciencia, logró encaminarme hacia la investigación y concluir con éxito mi Tesis.

DEDICATORIA

A mi madre por haber sido mi apoyo moral, espiritual y económico para seguir adelante.

A Uladech Católica por la oportunidad de crecer y convertirme en una profesional al servicio de mi país.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general Identificar los factores relevantes de la rentabilidad que mejoren las posibilidades de la empresa Servicios Generales Mi Carlita, Sullana 2019. La metodología es de tipo cuantitativo – Descriptivo – Bibliográfico – Documental y de caso. Se elaboró un cuestionario, el cual fue aplicado al gerente general, al administrador, al jefe de recursos humanos, al jefe de producción y al supervisor de producción. Obteniéndose los siguientes resultados: la empresa no cuenta con un reporte de ratios de gestión que exprese la real rentabilidad que han arrojado las diferentes lineal de negocio con las que cuentan, los ratios de rentabilidad económica y financiera no son calculados de manera correcta, los indicadores de ventas, procesos productivos, y de recursos humanos, no expresan la realidad económica y financiera por la atraviesa la empresa. Respecto a los costos de producción, la empresa cuenta con modelos de costeos basados en actividades calculados de manera incorrecta, la asignación de costos indirectos no ha sido fijada bajo métodos que permitan distribuir el costo a los productos que realmente generan el consumo de los recursos, sino que han sido distribuidos de manera lineal sobre kilos producidos. No cuenta con estrategias para producir solo productos que generen margen bruto positivo o al menos producir productos que no generen utilidades ni perdidas, y no cuentan con una estrategia para captar nuevos clientes. Finalmente la empresa Mi Carlita cuenta con contratos de venta a largo plazo y cuentan con líneas de financiamiento disponibles para capital de trabajo.

Palabras clave: Rentabilidad, Ratios de gestión, Costos ABC, Productividad.

ABSTRACT

The purpose of this research is to identify the relevant profitability factors that improve the possibilities of the company General Services Mi Carlita, Sullana 2019. The methodology is quantitative - Descriptive - Bibliographic - Documentary and case. A questionnaire was prepared, which was applied to the general manager, the administrator, the human resources manager, the production manager and the production supervisor. Obtaining the following results: the company does not have a report of management ratios that express the real profitability of the different business lines they have, the economic and financial profitability ratios are not calculated correctly, the indicators sales, production processes, and human resources, do not express the economic and financial reality through the company. Regarding the production costs, the company has cost models based on activities calculated incorrectly, the indirect cost allocation has not been established under methods that allow the distribution of the cost to the products that actually generate the consumption of resources, but they have been distributed linearly over kilos produced. It does not have strategies to produce only products that generate positive gross margin or at least produce products that do not generate profits or losses, and do not have a strategy to attract new customers. Finally, the company My Carlita has long-term sales contracts and they have financing lines available for working capital.

Keywords: Profitability, Management ratios, ABC costs, Productivity.

3. CONTENIDO

TITULO DE LA TESIS.....	ii
EQUIPO DE TRABAJO.....	iii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRAC.....	viii
CONTENIDO.....	ix
ÍNDICE DE CUADROS.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	5
2.1. ANTECEDENTES.....	5
2.1.1 Internacionales.....	5
2.1.2 Nacionales.....	6
2.1.3 Regionales.....	7
2.2. BASES TEÓRICAS.....	8
2.3. MARCO CONCEPTUAL.....	11
III. HIPÓTESIS.....	21
IV. METODOLOGÍA.....	21
4.1. Diseño de la investigación.....	21

4.2. Población y muestra.....	21
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	21
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
4.5. Plan de análisis.....	22
4.6. Matriz de consistencia.....	23
4.7. Principios éticos.....	24
V. RESULTADOS.....	25
5.1 Resultados.....	25
5.1.1 Respecto al Objetivo Especifico N° 01.....	25
5.1.2 Respecto al Objetivo Especifico N° 02.....	32
5.1.3 Respecto al Objetivo Especifico N° 03.....	37
5.2 Análisis de resultados.....	47
5.2.1 Respecto al Objetivo Especifico N° 01.....	47
5.2.2 Respecto al Objetivo Especifico N° 02.....	47
5.2.3 Respecto al Objetivo Especifico N° 03.....	49
VI. CONCLUSIONES.....	50
6.1. Respecto al Objetivo Especifico N° 01.....	50
6.2. Respecto al Objetivo Especifico N° 02.....	51
6.3 Respecto al Objetivo Especifico N° 03.....	52

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	54
ANEXOS.....	57
ANEXO 1 SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN.....	57
ANEXO 2 CARTA DE ACEPTACIÓN.....	58
ANEXO 3 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	59

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N°1 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	23
CUADRO N°2 RESULTADOS.....	25
CUADRO N° 3 REPORTE DE INDICADORES DE GESTIÓN.....	40
CUADRO N° 4 REPORTE DE COSTOS ABC.....	43
CUADRO N° 5 REPORTE DE ÍNDICES DE PRODUCTIVIDAD.....	45

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRAFICO N° 1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	32
GRAFICO N° 2 GESTIÓN DE LA RENTABILIDAD.....	33
GRAFICO N° 3 ESTRATEGIAS DE PRODUCCIÓN Y VENTAS.....	34
GRAFICO N° 4 MODELO DE COSTEO ABC Y INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD.....	35
GRAFICO N° 5 CAPITAL DE TRABAJO.....	36

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo ha sido elaborado con el objetivo de exponer propuestas de mejoras de los factores relevantes de la rentabilidad de la empresa servicios generales Mi Carlita E.I.R.L. Sullana – Piura – 2019. Para lograrlo es preciso conocer que factores son los que influyen en la mejora de la rentabilidad y la importancia de gestionarlos en el tiempo preciso para que la toma de decisiones sea la más acertada y que con ello se pueda lograr el desarrollo de las empresas y de la sociedad, ya que una empresa rentable genera más trabajo para las personas.

Según Ansoff (1965) *“Considera que las decisiones operativas suelen absorber la mayor parte de la atención de la empresa, y que a veces se pierde de vista el objetivo general que es maximizar la rentabilidad de las operaciones las cuales también abarcan: la fijación de precios, el establecimiento de estrategias de marketing, programa de producción y niveles de inventarios”* Nos aclara que para lograr maximizar la rentabilidad no solo es necesario enfocar todo el esfuerzo en las actividades operativas de procesos, sino en buscar ser eficientes en la fijación de precios, abrir nuevas estrategias de ventas, publicidad, programas de producción de acuerdo a niveles de inventarios eficientes, enfocar esfuerzos en investigación y desarrollo de nuevos productos y mercados.

La empresa del caso en estudio, “Servicios Generales mi Carlita”, está ubicada en la ciudad de Sullana, es una empresa que por sus niveles de ingresos es considerada como MYPES, se dedica a la prestación de todo tipo de servicios industriales, en especial al procesamiento de recursos hidrobiológicos, cuenta con personal especializado para elaborar productos a base de Pota, Anchoqueta, Merluza, Perico, Conchas de Abanico, Atún, ya sea en sus distintas presentaciones como frescos, cocidos y conservas. También presta servicios de transporte de carga y personas,

venta de abarrotes y venta de platos preparados de almuerzos y cenas. Teniendo en consideración el giro del negocio es relevante aportar propuestas de mejoras de los factores relevantes de la rentabilidad para de esta manera ayudar con propuestas que ayuden a una mejor toma de decisiones que redunden en mejores resultados económico financieros.

La principal característica de un negocio rentable es que genera beneficios rápidamente por lo que permite recuperar la inversión en el menor tiempo posible.

Otra característica principal de la rentabilidad es que muestra la relación que existe entre el beneficio de una determinada operación o bien y el esfuerzo empleado para producir la operación o bien. Mayormente es expresada en porcentaje, este porcentaje expresa cuan eficiente ha sido la administración para poder explotar los activos de manera eficiente y eficaz de tal manera que se hayan producido beneficios para la empresa.

También tiene como característica que debe ser medida acompañada de cuanto valor pecuniario se ha generado, ya que un porcentaje de rentabilidad puede ser bajo sin embargo la cantidad de dinero generado es elevado, como también pueden darse casos donde la rentabilidad porcentual es mayor y el valor total pecuniario es bajo. En otras palabras la medición de la rentabilidad debe ir acompañada del valor invertido para llevar a cabo una operación de negocio.

Piura es la cuarta región con mayor participación empresarial a nivel nacional. En ese rango, muchas de las empresas corresponden al rubro de las mypes. De acuerdo a publicaciones del Ministerio de la Producción se estima que existen más de 120,000 mypes. Solo el 55% están registradas; es decir, 65,412.

En nuestro país, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2018) existen 2 millones 332 mil 218 de empresas de las cuales más del 95% están en el régimen Mype. De acuerdo con el reporte anual Doing Business del Banco Mundial

(2019), el Perú ocupó el puesto 51 de 190 economías en el pilar protección de los inversionistas minoritarios.

Es importante reconocer la importancia de las micro y pequeña empresa para la dinámica económica del Perú, dada su alta tasa de concentración y alto grado de correlación con el emprendimiento. Por ese motivo es fundamental que las Mypes sigan un adecuado modelo de gestión de administración para lograr generar ventajas competitivas sostenibles.

En el ámbito internacional, hemos estudiado el caso en Ecuador que es donde hay muchas empresas dedicadas al rubro en investigación, En Ecuador existen 1'322.537 Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (Mipymes), según informó el ministerio de Industrias y Productividad (Mipro).

Durante 2016, alcanzaron ventas por 58.335 millones de dólares de acuerdo a datos del Servicio de Rentas Internas (SRI) y del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). De esa cifra, 5.424 millones de dólares corresponden a 102.799 empresas manufactureras, agregó esa secretaría de Estado.

Por lo expuesto anteriormente es que planteamos el siguiente problema: ¿Las oportunidades de rentabilidad mejoran las posibilidades de la empresa Servicios Generales “Mi Carlita”, Sullana – 2019?

Teniendo como objetivo general: Identificar los factores relevantes de la rentabilidad que mejoren las posibilidades de la empresa Servicios Generales Mi Carlita, Sullana 2019.

Además de los objetivos específicos:

- Establecer las oportunidades de la rentabilidad que mejoren las posibilidades de la empresa Servicios Generales Mi Carlita, Sullana 2019.
- Describir las oportunidades de la rentabilidad que mejoren las posibilidades de la empresa Servicios Generales Mi Carlita, Sullana 2019.

- Explicar la propuesta de mejora de la rentabilidad que mejoren las posibilidades de la empresa Servicios Generales Mi Carlita, Sullana 2019.

Finalmente la investigación se justifica:

Desde el punto de vista teórico:

El presente proyecto se desarrolla con la finalidad de dar a conocer la importancia de tener un modelo de gestión basado en el enfoque a mejorar la rentabilidad de las operaciones y bienes que produzca la empresa. La importancia de medir la rentabilidad de todas las operaciones económicas en las que se embarcara la empresa. Hoy en día las empresas que sobreviven son aquellas que no trabajan a ciegas, sino que tienen un método de trabajo, un modelo de gestión basado en la medición de la eficiencia y eficacia de las operaciones productivas, administrativas y financieras. Desarrollando conocimiento para crear nuevos productos y servicios, abriendo mercados, brindado satisfacer las necesidades de la sociedad.

Desde el punto de vista práctico:

La correcta medición de la rentabilidad basada en la evaluación de precios, costos, procesos productivos, productividad, productos y mercados de la empresa Servicios Generales Mi Carlita ubicado en la ciudad de Sullana. Esta empresa se verá beneficiada con la información que brinda este trabajo de investigación que contiene propuestas para una mejor gestión de la empresa que redunde en mejores resultados operativos económicos y financieros, donde el factor más importante de medición de la gestión es la rentabilidad; ya que toda empresa tiene su inicio y razón de ser en la idea de generar utilidades.

Desde el punto de vista académico:

El presente proyecto también tiene la finalidad de servir en un futuro como fuente de trabajo, para diferentes alumnos y/o profesionales; de modo que puedan utilizar este proyecto de investigación para reforzar y mejorar sus ideas relacionadas con la rentabilidad.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Internacionales

Gudiño (2017) en su trabajo titulado “**La aportación de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) en la economía Ecuatoriana**” nos da a conocer que en ese país las Pymes están en la producción de bienes y servicios y que son rentables por la forma en la que las administran, pero el mayor impacto es que hay un gran número por las cuales impactan de forma muy positiva en el PBI del País. Nos indica que entre el año 2015 y 2016; 52,554 empresas reportaron sus balances hasta el 30 de Junio y según clasificación de ingresos, 21,922 son Pymes. De estas, el 31% son consideradas medianas y el 69% pequeñas. Estas reportaron ingresos de USD 25.962,4 millones; el 26% del total del PIB ecuatoriano. Este desempeño económico generó utilidades de USD 1.366,9 millones y una tasa de rentabilidad sobre ingreso del 5,3%.

Jara (2013) en su trabajo de investigación titulado “**Análisis de la problemática de sustentabilidad de las Pymes Chilenas**”, nos habla que las Pymes presentan una gran deficiencia en el mercado respecto a las grandes empresas, las deficiencias económicas y financieras se hacen muy notables a pesar del apoyo del gobierno para fortalecerlas. Concluye en su trabajo que el motivo principal por el cual las Pymes

fracasan es por las excesivas tasas de interés de los bancos, el cual las hace poco competitivas a la hora de salir al mercado por los elevados costos de producción.

Paulise (2015) en su publicación para movistar destino negocios, **titulada “8 factores por los que fracasan el 90% de las Pyme en Argentina”**, nos informa que en ese país las Pymes fracasan porque no son rentables. Comenta que uno de los factores de su poca rentabilidad es la falta de profesionalización, esto implica un enfoque más serio de la empresa para lograr la calidad del producto y servicio que ofrece, estandarización en las operaciones, una mejora en la gestión de los empleados, mayor control de los insumos y sus proveedores, planificación de las acciones, análisis de los resultados y finalmente, una revisión del liderazgo de los dueños. Hace énfasis de que se debe prestar más atención a algunos factores claves que hacen que la rentabilidad aumente, que los procesos productivos mejoren, los factores que menciona son: Liderazgo, trabajo en equipo, mercado, planificación, operación, proveedores.

2.1.2. Nacionales

Cano, Aguilar (2017) en su trabajo de investigación **“Fuentes de financiamiento para el crecimiento de la rentabilidad de las mypes de la provincia de Huancayo”** concluyen que mypes de obtienen créditos de las micro financieras, los cuales les ayudan a mejorar sus operaciones y esto redundando en una mayor rentabilidad. Este crecimiento podría hacer que en el futuro puedan obtener financiamientos con mejores tasas de interés. Además concluyen que estas mypes también se financian con capital de trabajo aportado por los dueños, este capital ayuda a mejorar la rentabilidad pues no tiene interés, evitando en el futuro ante una posible pérdida de rentabilidad tener que pagar créditos a terceros con activos o con el patrimonio. Recomiendan que las mypes deberían hacer el esfuerzo por formalizarse ya que eso les permitirá minimizar el riesgo de hacerlas quebrar por ineficiencias en la administración, puesto que una empresa formal tiende a tener profesionales en su gestión, además que mediante la formalización podrán acceder al

mercado financiero para obtener créditos que les permitan financiar sus operaciones, ampliar su portafolio de clientes, proveedores, y nuevos proyectos.

Galoso (2017) en su trabajo de investigación **“Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las mype sector servicio rubro restaurantes en el mercado central de Huaraz, periodo 2016”**, concluye que estas micro y pequeñas empresas no tienen un control y análisis al detalle de su rentabilidad y que más bien son administradas de forma tradicional, si bien es cierto han mejorado sus operaciones económico y financieras, no pueden expresar a se debe específicamente esa mejora o más bien si esa mejora es solo por haber obtenido dinero de terceros para financiar sus operaciones. También concluye que estas mype deberían trabajar con ahorros personales para poder hacer más eficientes sus operaciones y que se debería enfatizar más en la capacitación de sus empleados en temas administrativos para así tener un mejor control de sus operaciones económico y financieras.

Regalado (2016) en su trabajo de investigación **“El financiamiento y su influencia en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso de la empresa Navismar E.I.R.L. Chimbote, 2014”**, llegó a la conclusión de que el financiamiento en las micro y pequeñas empresas ayuda a mejorar la rentabilidad; debido a que ayuda a mantener su economía y a mejorar sus actividades operativas y comerciales. También concluye que debido al éxito de estas empresas, brindan un mayor aporte al sector económico en el cual participan.

2.1.3. Regionales

Vargas (2016) en su trabajo de investigación **“Caracterización de la competitividad y rentabilidad de las mype rubro autoboutique de la provincia de Talara, año 2016”**, identifico que las mype del rubro que investigo utilizan herramientas financieras para evaluar la rentabilidad, siendo la principal fuente los registros contables, las principales herramientas de medición son los ratios

financieros de liquidez y rentabilidad. Identifico que la rentabilidad de en la línea de productos de autoboutique en la provincia de Talara oscila entre el 5% y 15% y depende del tipo de producto. Sugiere que se enfatice en más capacitación sobre gestión financiera para con ello poder mejorar la administración financiera y contable y poder acceder de manera más eficiente al mercado financiero, para tener mejores estrategias de cuando es el momento oportuno para acceder a créditos y cuando conviene trabajar con recursos propios.

Ruiz (2015) en su trabajo de investigación “**Caracterización del financiamiento y la rentabilidad de la micro y pequeña empresa sector comercio rubro venta de abarrotes del mercado modelo de Sullana, año 2015**”, encontró resultados de que el 97% de los representantes legales de las mype del rubro que investigo afirmaron que la rentabilidad había mejorado y que existía una relación entre el financiamiento y la rentabilidad, mientras que el 3% no habían logrado ser rentables. Concluyo que estas empresas accedieron a créditos entre 5,000 y 20,000 soles, los cuales fueron utilizados como capital de trabajo, el cual fue oportuno y que tras lanzar operaciones pudieron obtener rentabilidad.

2.2. BASES TEÓRICAS

Rentabilidad

Teoría de la rentabilidad y del riesgo en el modelo de Markowitz.

Esta teoría es la madre y punto de inicio de todas las teorías de análisis de carteras de inversión mediante cual ofrece mayor rentabilidad y menor riesgo, donde toda decisión implica un riesgo pero lo importante es tener la sabiduría para tratar de tomar la mejor decisión y tener el valor suficiente para asumir ese riesgo. El modelo sirve para encontrar el portafolio óptimo, que es la mejor relación entre dos parámetros; riesgo y rendimiento, donde el modelo nos indica en que acciones debemos invertir y

cuanto debemos invertir. La clave para entender el modelo es conocer cuatro conceptos que son:

Desviación estándar: es una medida de la dispersión.

Varianza: es la raíz cuadrada de la desviación estándar.

Correlación: es una medida para ver en qué tan dispersas están las 2 variables y se encuentra entre -1 y +1, donde +1 es correlación perfecta, 0 es ausencia de relación y -1 es correlación negativa perfecta.

Covarianza: mide la variación en el rendimiento de una acción A en relación a la variación en el rendimiento de otra acción.

La Teoría de la rentabilidad y del riesgo en el modelo de mercado de Sharpe.

Este modelo propone relacionar evolución de la rentabilidad de cada activo financiero con un determinado índice, llamado índice de mercado, el cual es una variable exógena. Además, mediante este modelo se hace una diferenciación entre los riesgos que componen los diversos activos: el riesgo específico o diversificable propio de la empresa, que puede ser controlado o eliminado mediante una adecuada diversificación, y el riesgo sistemático, relacionado con la evolución de la economía e independiente de la empresa.

El riesgo específico o riesgo no sistemático o diversificable, engloba al conjunto de factores propios de una empresa o industria y que afectan a la rentabilidad de su acción o bono.

El riesgo sistemático o riesgo de mercado o riesgo no diversificable, engloba al conjunto de factores económicos, monetarios, políticos y sociales que provocan las variaciones en la rentabilidad de un activo.

Teoría de valuación por arbitraje

Esta teoría creada por Stephen Ross en la década de los años 70, nos habla de que la rentabilidad de un activo puede ser modelada de manera lineal en función a un factor denominado beta, este factor es igual a la ganancia que se espera obtener al inicio de adquirir cualquier activo financiero. Los precios irán cambiando de acuerdo a las necesidades de oferta y demanda, podrán bajar o subir los precios que el inversor siempre va a recibir el mismo porcentaje de rentabilidad. Ejemplo: si una empresa vende productos a un precio x en un periodo determinado ganando el 25% sobre el costo de producción, en el momento del periodo en que las materias primas necesarias para producir dicho producto comiencen a escasear; el costo de esa materia prima va a subir, por lo tanto el costo del producto también aumentara, es aquí donde la teoría de valuación o fijación de precios por arbitraje, nos indica que el precio final deberá subir, pero no ganando más o menos margen que antes, sino el mismo 25% que se ganaba anteriormente.

Hoy en día esta teoría es la que rige a pesar de que los productos se comercializan en mercados abiertos y los productores y vendedores finales fijan distintos niveles de márgenes de utilidad. He ahí donde algunas empresas buscan ser más eficientes en reducciones de gastos para poder reducir los márgenes de sus productos y vender más volumen.

Esta teoría es la menos compleja en cuanto a cálculos de desviaciones estándar, rentabilidades y riesgos como si se necesita en las teorías antes expuestas. Es por eso que su aplicación es más práctica y es la que rige casi todo el mercado de comercialización de activos.

Las empresas que aplican este método tienen una complejidad que es en que deben mantener mucha eficiencia en sus procesos, ya que de perderlo pueden elevar sus precios y tal vez otra empresa coloque precios ganándose el mismo margen y haga que quiebren. Hoy en día las empresas de gran escala como las Tailandesas son muy eficientes en los procesos a tal extremo que se hace muy complicado competir con ellas. La economía de gran escala ha hecho que las pequeñas y medianas empresas

no logren sobresalir, además de que tienen menores costos, tienen el mercado monopolizado.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

Rentabilidad

Definición

La rentabilidad es el resultado del proceso productivo y distributivo; es la utilidad o ganancia del negocio por realizar sus actividades. Mide el éxito de la empresa así como su eficiencia; muchas veces podemos tener una gran rentabilidad que no siempre es señal de que en el tiempo generara ingresos, ya que muchas veces los productos que ofrecen un alta rentabilidad tiene muy baja rotación y por el contrario hay productos que ofrecen una tasa baja de rentabilidad y tiene un alto nivel de rotación.

La rentabilidad de una empresa mide el rendimiento del capital en un periodo de tiempo determinado; es una comparación entre los ingresos generados por la empresa en ese periodo y los recursos utilizados para obtenerlos, ósea cuánto dinero se invirtió y cuánto dinero se ganó. Según este análisis comparativo, existen empresas rentables y otras que no lo son, hay empresas muy rentables y otras que apenas si sobreviven o subsisten con una rentabilidad muy baja.

Es importante también conocer los factores que influyen a que la rentabilidad mejore, no solo es la fijación de precios, sino también es importante conocer el proceso productivo y estar atentos a producir mejoras en las líneas productivas.

Importancia de la Rentabilidad

La rentabilidad es muy importante ya que permite conocer la viabilidad de los negocios, permite saber cuánto va a generar un determinado proyecto. Hoy en día en que cada vez más escasean los recursos, es de vital importancia tener un adecuado manejo de indicadores que expresen rentabilidad para así buscar ser más eficientes y eficaces. Mediante el análisis de la rentabilidad es que se permite optar por un proyecto y dejar otro, al hacer esta comparación de rentabilidades y optar por el mejor la sociedad se beneficia pues genera trabajo, genera progreso.

Tipos de Rentabilidad

Rentabilidad económica

La rentabilidad económica mide el rendimiento de haber explotado los activos totales en un determinado tiempo, mediante este análisis se permite saber con exactitud si se han utilizado de manera correcta los activos. También permite conocer si se está siendo lo suficientemente capaz de explotar todos los activos con los que posee la empresa.

Medir la rentabilidad económica es importante ya que permite conocer:

- La capacidad que tiene la empresa para producir valor agregado, sin tener en cuenta de donde se levantaron los flujos de efectivo.
- Comparar el rendimiento de diferentes activos de las diferentes líneas de negocio que posee la empresa.
- La gestión de la administración, en otras palabras permite medir si se están haciendo bien las cosas a nivel administrativo, si se han tomado las decisiones correctas en cuanto a la explotación de los recursos que posee la empresa.

La rentabilidad económica (RE) mide el resultado antes de intereses e impuestos, dividido entre el activo promedio total.

El resultado antes de interés e impuestos se obtiene de los estados de situación financiera. El activo total se maneja como promedio porque puede haber cambios del mismo a lo largo del periodo.

En la rentabilidad económica se mide cuanto han producido los activos, ejemplo si al iniciar una empresa una entidad invierte 10 millones en activos fijos y después de un tiempo lograr producir utilidades por 5 millones, quiere decir que su rendimiento económico ha sido del 50%. Muchas veces en la evaluación de proyectos se cuenta con información proyectada la cual no siempre es certera ya que está manipulada, es por eso que los analistas financieros agregan tasas de costos de dinero adicionales a las previstas para con ello hacer más ácido el análisis y ver hasta cuanto puede resistir el proyecto al no cumplir con las expectativas sin llegar a producir perdidas.

Rentabilidad financiera

La rentabilidad financiera mide el rendimiento de los fondos propios utilizados. Para poder hallar este indicador se necesitan los datos del estado de resultados y cuantos fondos propios pusieron los accionistas.

Este indicador es importante porque nos ayuda a:

- Informar de manera precisa a los accionistas el resultado de las operaciones económicas y financieras de la empresa.
- Conocer cómo se generan los flujos de la empresa. Y que productos son los que generan mejor rendimiento, que clientes son los que ofrecen mayor estabilidad y que productos son los más sostenibles en el tiempo.
- Con esta información, se puede tomar algunas decisiones importantes para la marcha del negocio. Ejemplo: invertir en nuevos negocios o tratar de producir o dejar de producir ciertos productos. Invertir en bienes de capital (activos) que ayuden a mejorar las líneas de producción para reducir costos. Contratar

personal más idóneo, elegir proveedores específicos para cada línea de negocio. En otras palabras con este indicador podemos tener un panorama de lo que se está haciendo bien y mal en la empresa.

Para hallar este indicador se tiene que tener 2 datos, los cuales son: el resultado neto expresado en los estados de resultados y los fondos aportados por los accionistas. El procedimiento es dividir el resultado neto sobre los fondos propios y expresar ese resultado en porcentaje.

Ejemplo: Si el resultado neto de una empresa es 1 millón y los fondos aportados por los accionistas es 2 millones, el indicador de rentabilidad es 50. Hay que tener en cuenta que muchas veces lo que se estipula en el capital social no siempre es dinero fresco, es por eso que a ese monto se le debe sumar los fondos propios invertidos para capital de trabajo. El capital de trabajo es el dinero destinado exclusivamente para el inicio del ciclo de las operaciones productivas y comerciales.

Factores Determinantes de la Rentabilidad

De acuerdo con Fabiola Mora y Walter Schupnik, existen nueve factores que influyen en la rentabilidad, sobre los cuales hay que actuar para incrementarla. Los factores son:

- Cantidad del dinero invertido.
- Producción y productividad
- Capacidad de participación en el mercado.
- Tasa de crecimiento proyectado del mercado.
- Calidad de los productos y servicios que se ofrecen.
- Investigación y desarrollo de nuevos productos y clientes.

La praxis empresarial, sobre todos en las pequeñas y medianas empresas, se deben desarrollar otros factores que influyen en la rentabilidad tales como:

- Mejorar el flujo de comunicación del personal de la organización.
- Cumplimiento de las especificaciones técnicas brindadas por los clientes para la producción de sus productos y servicios.
- Durabilidad del producto, vida útil.
- Canales de distribución del producto.
- Liderazgo de las personas en los puestos de confianza.
- Políticas de activación de incentivos.
- Fomento de fidelización del capital humano.
- Implementar nuevas tecnologías.

Formas de Elevar la Rentabilidad

Para mejorar la rentabilidad es preciso tener en cuenta ciertos factores que ayuden a mejorar la gestión de las operaciones de la empresa a todo nivel, entre las primordiales se encuentran las siguientes:

Aumentar las ventas: es fundamental buscar incrementar los niveles de ventas, buscar aperturar mercados, establecer relaciones comerciales con clientes que puede que no compren sus productos, pero que pueden ser potenciales clientes en el futuro. En este punto es necesario indicar que para aumentar las ventas primero es necesario ser eficientes en los procesos productivos, pues de nada vale vender todos los inventarios a precios bajos o precios que sean por debajo del costo de producción, se debe tener en cuenta que se debe aumentar las ventas asegurando un mínimo de rentabilidad.

Mejorar la mezcla de ventas y clientes: es conveniente diversificar la cartera de clientes para un mismo producto, en la praxis se ha demostrado que es muy importante tener una adecuada mezcla de ventas y manejar en forma adecuada a los clientes, con estímulo y premios a los clientes, con estímulos y premios a la lealtad a la marca o a la empresa. Consienta a sus mejores clientes, deles un trato preferencial en precios, en tiempos de entrega de los productos o en plazos de pagos. Tenga cuidado con las mercancías de lento movimiento y con la obsolescencia de las mismas; incremente su línea de productos nuevos y mejorados y establezca una atractivo política de precios. Se debe tener en cuenta que al venderle a un solo cliente, en cualquier momento puede resultar en una perdida muy grande para la empresa y que potencialmente puede significar la quiebra. Pues si la empresa a la que se le vendía los productos quiebra, es probable que no cumpla con sus obligaciones con su proveedor. Existen muchos casos de empresas que quebraron por tener en su cartera un cliente. Normalmente este tipo de empresas tiene apalancada toda la producción y ante una caída del cliente se quedan sin poder recibir dinero para cancelar dicho apalancamiento.

Reducir costos de los recursos: reducir el costo de los factores de producción siempre redundara en incremento de la rentabilidad. Este es un factor sumamente importante y muy difícil de lograr ya que requiere cambios radicales cuando la empresa está en marcha y no se ha podido ser eficiente. Por ejemplo si el problema en una empresa es el elevado costo de mano de obra por tarifas más calculadas, será muy difícil poder reducirlas, puesto que se trata de bajar salarios y que puede acarrear en paros del personal y ello a la vez; perdidas por no producir. Es muy común ver empresas donde el solo hecho de no producir un día ya genera pérdidas.

Mejorar procesos: cuide mucho de hacer las cosas bien la primera vez y siempre con una filosofía de mejora continua. Muchas veces el empresario busca innovación en productos y descuida los procesos. Existe un método muy utilizado para la mejora de procesos, es el llamado método de tiempos y movimientos. Este método consiste

en reducir los movimientos innecesarios del personal, ya que al reducir movimientos se reduce costos y se aumenta la productividad.

La productividad es la capacidad de producir más en el mismo tiempo que se utilizaba antes. Ejemplo: si una persona producía 10 kilos del producto A por hora, al reducir los movimientos innecesarios, tendrá más tiempo para hacer los movimientos correctos y aumentar su producción a 12 kilos por hora.

Eliminar actividades que no dan valor: este es un problema grave de muchas empresas que realizan actividades sin medir la rentabilidad que ofrecen. Para detectar las actividades que no generan valor, la empresa debe monitorear el trabajo diario, realizando evaluaciones que les permitan eliminar actividades que no generan valor o que lo hacen en poca proporción y que consumen recursos que podrían destinarse a otras actividades. En este punto se debe tener en cuenta que las actividades que no dan valor agregado no siempre deben ser eliminadas, pues es conocido que hay actividades que a pesar que no generan márgenes de contribución, ayudan a reducir los costos indirectos de fabricación, puesto que minimizan los costos unitarios al tener mayor volumen de producción. Es importante saber que el abanico de posibilidades de análisis, no siempre más es mejor.

Análisis de la Rentabilidad

Análisis de la solvencia: mide la capacidad que posee la empresa para liquidar sus pasivos de corto y largo plazo. Con este indicador financiero podemos ver si la empresa está generando dinero para poder cubrir con sus obligaciones sin que esto signifique liquidez. Para obtener este indicador se dividen el activo entre los pasivos totales El análisis de este indicador debe arrojar un número superior a 1, eso quiere decir que por cada unidad que se debe se está generando por lo menos 1 unidad para hacer frente a las deudas.

Análisis de la estructura financiera: este análisis se hace con la finalidad de saber de qué manera se han obtenido los fondos para iniciar las operaciones, se debe tener una correcta estructura entre el capital propio y los fondos levantados de terceros, ya sea bancos y préstamos de personas u otras empresas. Hay que tener en cuenta que siempre se debe elegir proyectos económicos que estén expuestos a menos riesgo a pesar que ofrezcan poca rentabilidad, ya que ello asegura una sostenibilidad en el tiempo. Hoy en día es muy común ver como las empresas se dejan tentar por la posibilidad tener una gran rentabilidad con un gran riesgo. No siempre el que arriesga más es el que gana más. En un mundo tan complejo como el empresarial la experiencia dice que hay que ser cautos con el riesgo.

Consideraciones para construir indicadores de la Rentabilidad

En su expresión analítica, la rentabilidad contable va a venir expresada como cociente entre un concepto de resultado y un concepto de capital invertido para obtener ese resultado. A este respecto es necesario tener en cuenta una serie de cuestiones en la formulación y medición de la rentabilidad para poder así elaborar una ratio o indicador de rentabilidad con significado.

- El resultado del ratio puede expresarse en promedio y en valor monetario.
- Saber con exactitud que factores influyen en el aumento de la rentabilidad.
- Es importante definir el intervalo del tiempo por el cual se realizara la medición.

Sobre lo comentado es preciso agregar que para construir un buen modelo de gestión de medición de indicadores de rentabilidad, no solo se debe tomar en cuenta los ratios financieros que midan la utilidad sobre el capital invertido. Es muy importante agregar indicadores tales como satisfacciones de clientes, rotación de personal, eficiencia en los procesos de mantenimiento, eficiencia en rendimientos sobre

utilización de materias primas, rotación de inventarios, consumos de energía, agua, combustibles. Todos estos son indicadores de rentabilidad y son los más importantes ir gestionando en el día a día, puesto que son los que van a redundar en un mejor resultado cuando se tenga el producto hecho y vendido.

Niveles de Análisis de Rentabilidad Empresarial

La rentabilidad económica y financiera no siempre tienen los mismos resultados, ya que una empresa puede ser rentable financieramente pero no económicamente. Pero porque se da este hecho y como corregirlo. Este hecho se da porque puede haber una empresa que tenga activos ociosos o sin utilizarlos, de tal manera que no utiliza el máximo de su capacidad instalada y sola produce a medias. En este caso se debería tratar de abrir nuevas líneas de proceso de tal manera de poder utilizar toda la capacidad instalada para poder generar más utilidades que ayuden a mejorar la rentabilidad económica.

Para alcanzar la rentabilidad económica, primero se debe alcanzar la rentabilidad financiera, ese el primer paso, puesto que ahí en adelante se van corrigiendo y mejorando todas las líneas de negocio. Todo empresario debe tener claro que al inicio de cada proyecto se debe tener en cuenta un tiempo de aprendizaje en el que muy probablemente no se logren obtener beneficios, en el que se tengan pérdidas, estas pérdidas deberían estar cubiertas por nueva inversión.

Cuando una empresa nueva proyecta un periodo de aprendizaje, esa pérdida debe significar utilidades en el tiempo, pues se trata de conocimiento de cómo se deben hacer las cosas.

Todos estos factores implican tener profesionales capaces de poder ejecutar este conocimiento. Hoy en día las pequeñas y medianas empresas no cuentan con el personal calificado para poder gestionar esta información, es por ello que al cabo de muy poco tiempo salen del mercado.

CASO DE ESTUDIO

La empresa servicios generales mi Carlita E.I.R.L. con RUC n° 20603940700, es una empresa creada en Diciembre del 2018, cuyo domicilio fiscal es Nro. Sn VII. Santa Sofía (cerca de la Iglesia de Santa Sofía) ubicada en la ciudad de Sullana, cuyo representante legal es el Sr. Santos Ignacio Correa Camacho. Su actividad económica es la elaboración y conservación de pescados, crustáceos y moluscos. Esta empresa brinda todo tipo de servicios de procesamiento y elaboración de productos a base de recursos hidrobiológicos.

Hoy en día se puede clasificar como mype por el nivel de sus ingresos.

Su gerente Santos Ignacio Correa Camacho, ha mostrado un gran interés por conocer más acerca de cómo poder gestionar su empresa y hacer más eficiente sus operaciones bajo modelos que le permitan medir la rentabilidad económica y financiera de sus operaciones, esta empresa se proyecta crecer en el tiempo y poder tener una mayor cuota de participación dentro del mercado del rubro de servicios industriales dentro de la región Piura y a nivel nacional. Actualmente le brinda servicios a empresas de la región de Piura específicamente en Sullana y Paita.

III. HIPÓTESIS

Debido a que la investigación que se ha realizado es de tipo descriptivo y de estudio de caso, esta no presentará hipótesis debido a que el alcance inicial de esta investigación y el enfoque al cual está dirigido este estudio que se ha formulado no plantea la necesidad de presentar una hipótesis (**Sampieri & Lucio 2012**).

En el caso de la presente investigación únicamente se realizará una serie de preguntas las cuales nos sirvan para responder algunas partes relacionadas con nuestra investigación, siendo así que exclusivamente cuando se requiera evaluar la relación existente entre las variables de estudio o fundamentar las causas de las mismas es que se realiza la formulación de la hipótesis (**Galán 2009**).

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

Este trabajo de investigación se utilizó el diseño cuantitativo – Descriptivo – Bibliográfico – Documental y de caso.

4.2. Población y muestra

Población

Empresa de Servicios Generales Mi Carlita E.I.R.L.

Muestra

Gerente general, administrador, jefe de recursos humanos, jefe de producción y supervisor de producción.

4.3. Definición y operacionalización de variables

En esta investigación, debido a que es una investigación bibliográfica y de caso no aplicó.

4.4. Técnicas e instrumentos

Técnica:

Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica y entrevista.

Instrumento:

Para el recojo de la información de la parte bibliográfica se utilizaron fichas bibliográficas.

4.5. Plan de análisis

Para la obtención del objetivo 1, se realizó la aplicación del instrumento encuesta, el cual fue aplicado al Gerente general, administrador, jefe de recursos humanos, jefe de producción y supervisor de producción.

Para la obtención del objetivo 2, se describió las oportunidades de rentabilidad con las que cuenta la empresa Servicios Generales mi Carlita, ello después del análisis de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta.

Para la obtención del objetivo 3, se realizó la propuesta de mejora de acuerdo a las debilidades encontradas en la empresa Servicios Generales Mi Carlita.

4.6. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	ENUNCIADO	OBJETIVOS		VARIABLE DE ESTUDIO	METODOLOGÍA
		GENERAL	ESPECÍFICOS		
PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DE LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES MI CARLITA E.I.R.L. SULLANA – 2019	¿Las oportunidades de rentabilidad mejoran las posibilidades de la empresa Servicios Generales “Mi Carlita”, Sullana – 2019?	Identificar los factores relevantes de la rentabilidad que mejoren las posibilidades de la empresa Servicios Generales Mi Carlita, Sullana 2019.	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer las oportunidades de la rentabilidad que mejoren las posibilidades de la empresa Servicios Generales Mi Carlita, Sullana 2019. - Describir las oportunidades de la rentabilidad que mejoren las posibilidades de la empresa Servicios Generales Mi Carlita, Sullana 2019. - Explicar la propuesta de mejora de la rentabilidad que mejoren las posibilidades de la empresa Servicios Generales Mi Carlita, Sullana 2019. 	Propuestas de mejoras de los factores relevantes de la rentabilidad.	Tipo: Cuantitativo. Nivel: Descriptivo Diseño: No experimental, bibliográfico, documental y de caso. Técnica de revisión: Bibliográfica, documental y de caso. Instrumento: Cuestionario

4.7. PRINCIPIOS ÉTICOS

PRINCIPIOS QUE RIGEN LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA

Según el “Código de Ética para la Investigación Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0108-2016-CU-ULADECH Católica, de fecha 25 de enero de 2016 establece como principios que regulan la actividad investigadora los siguientes: Protección a las personas, Beneficencia y no maleficencia, Justicia, Integridad Científica y Consentimiento informado y expreso”. Por tal razón en el desarrollo de la presente se ha considerado los principios líneas arriba detallados, asegurando así la originalidad de la investigación. Siendo responsables en la cita de la bibliografía utilizada y de la información utilizada en el desarrollo; para evitar así problemas de autenticidad de información.

V. RESULTADOS

5.1.1. Respecto al Objetivo Específico N° 01 Establecer las oportunidades de la rentabilidad que mejoren las posibilidades de la empresa Servicios Generales Mi Carlita, Sullana 2019.

CUADRO N° 02

Estructura organizacional	Peso	Encuesta (5 personas)					Resultado promedio	Clasificación	Oportunidad (>2)	Debilidad (= < 2)
		1	2	3	4	5				
1. ¿La empresa cuenta con un plan de negocios que muestre la misión, visión y estructura organizacional?	0.5	3	3	3	3	3	3.00	1.50	X	
2. ¿Cuenta con un contador?	0.08	4	4	4	4	4	4.00	0.33	X	
3. ¿Cuenta con un personal encargado de la asesoría tributaria y laboral?	0.08	3	3	3	3	3	3.00	0.25	X	

Estructura organizacional	Peso	Encuesta (5 personas)					Resultado promedio	Clasificación	Oportunidad (>2)	Debilidad (= < 2)
		1	2	3	4	5				
5. ¿Cuenta con personal profesional para los puestos de confianza?	0.08	4	3	4	4	4	3.80	0.32	X	
6. ¿Cuenta con una área para la captación de personal?	0.08	3	3	3	3	3	3.00	0.25	X	
7. ¿Considera que su empresa es sostenible en el tiempo?	0.08	4	4	4	4	4	4.00	0.33	X	
	1							2.98		

Gestión de la rentabilidad	Peso	Encuesta (5 personas)					Resultado promedio	Clasificación	Oportunidad (>2)	Debilidad (= < 2)
		1	2	3	4	5				
8. ¿La empresa tiene como política la obtención de ratios de gestión que midan la rentabilidad de la línea de servicios de procesamiento de recursos hidrobiológicos?	0.2	1	1	1	1	1	1.00	0.20		X
9. ¿La empresa tiene como política la obtención de ratios de gestión que midan la rentabilidad de la línea de servicios de transporte de carga y personal?	0.2	1	1	1	1	1	1.00	0.20		X
10. ¿La empresa tiene como política la obtención de ratios de gestión que midan la rentabilidad de la línea de ventas de abarrotos?	0.2	1	1	1	1	1	1.00	0.20		X
11. ¿La empresa tiene como política la obtención de ratios de gestión que midan la rentabilidad de la línea de ventas de platos de comida?	0.2	1	1	1	1	1	1.00	0.20		X
12. ¿Cuenta con asesores financieros externos?	0.1	2	2	2	3	3	2.40	0.24	X	
13. ¿La información financiera cubre con todas sus necesidades de análisis para la toma de decisiones?	0.1	2	2	2	2	2	2.00	0.20		X
	1							1.24		

Estrategias de producción y ventas	Peso	Encuesta (5 personas)					Resultado promedio	Clasificación	Oportunidad (>2)	Debilidad (= < 2)
		1	2	3	4	5				
14. ¿La empresa tiene una estrategia para producción de servicios y ventas de solo productos que generan rentabilidad?	0.34	1	1	1	1	1	1.00	0.34		X
15. ¿La empresa cuenta con una estrategia para la captación de clientes?	0.33	1	1	1	1	1	1.00	0.33		X
16. ¿Cuenta con contratos a largo plazo para la prestación de servicios?	0.33	3	3	3	3	3	3.00	0.99	X	
	1							1.66		

Modelo de costeo ABC e indicadores de productividad	Peso	Encuesta (5 personas)					Resultado promedio	Clasificación	Oportunidad (>2)	Debilidad (= < 2)
		1	2	3	4	5				
17. ¿Cuenta con indicadores de productividad, tiempos y movimientos para lograr mejoras en los procesos y reducción de costos?	0.33	1	1	1	1	1	1.00	0.33		X
18. ¿Cuenta con un modelo de costeo basado en actividades?	0.33	1	1	1	1	1	1.00	0.33		X
19. ¿La información sobre costos le es entregada de manera mensual?	0.34	2	3	2	3	3	2.60	0.88	X	
	1							1.54		

Capital de trabajo	Peso	Encuesta (5 personas)					Resultado promedio	Clasificación	Oportunidad (>2)	Debilidad (= < 2)
		1	2	3	4	5				
20. ¿La empresa cuenta con capital de trabajo para operar la línea de servicios de procesamiento de recursos hidrobiológicos?	0.25	3	3	3	3	3	3.00	0.75	X	
21. ¿La empresa cuenta con capital de trabajo para operar la línea de servicios de transporte de personal?	0.25	3	3	3	3	3	3.00	0.75	X	
22. ¿La empresa cuenta con capital de trabajo para operar la línea de ventas de abarrotes necesita capital de trabajo?	0.25	3	3	3	3	3	3.00	0.75	X	
23. ¿Los préstamos bancarios a los que ha accedido han ayudado a mejorar la rentabilidad de sus operaciones?	0.25	4	4	4	4	4	4.00	1.00	X	
	1							3.25		

Leyenda:

1 No se cumple
2 Si se cumple pero insatisfactoriamente
3 Si se cumple aceptablemente
4 Si se cumple en alto grado

Elaboración: Fuente propia

5.1.2. Respecto al Objetivo Específico N° 02 Describir las oportunidades de la rentabilidad que mejoren las posibilidades de la empresa Servicios Generales Mi Carlita, Sullana 2019.

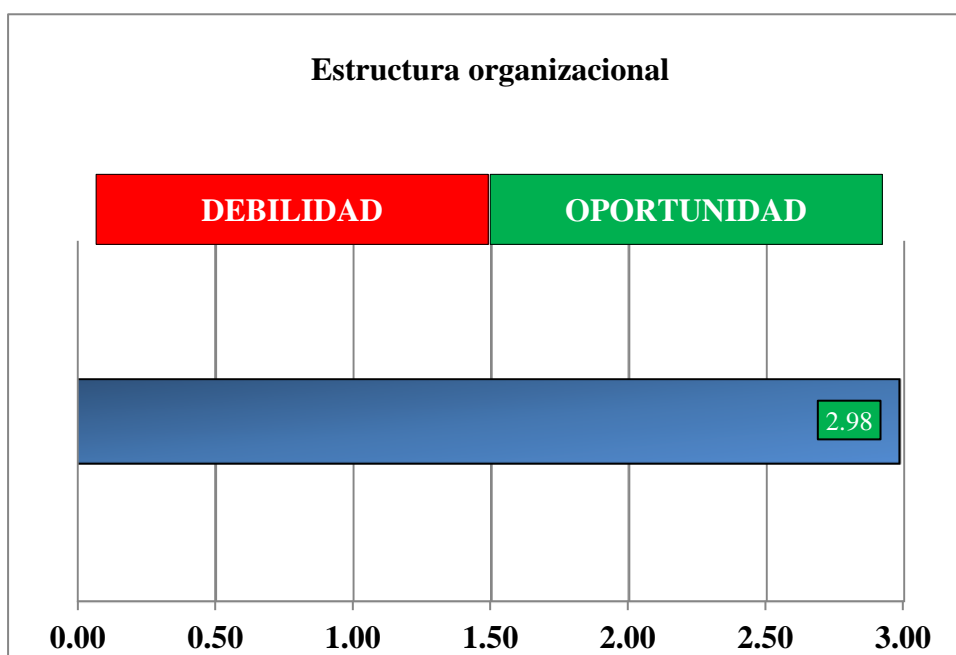
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

DESCRIPCIÓN

OPORTUNIDAD

En lo que respecta a estructura organizacional, la empresa servicios generales mi Carlita, se caracteriza por tener un plan de negocios que expone la misión y visión y los objetivos de manera clara, se puede observar que cuenta con una correcta estructura organizacional. A nivel de captación de personal cuenta área de reclutamiento y el todas las personas encuestadas manifestaron que es una empresa sostenible en el tiempo para trabajar. Todo lo antes mencionado se convierte en una oportunidad de rentabilidad que mojera las posibilidades de la empresa, pues una empresa con un correcta estructura organizacional redunda en el orden administrativo; el mismo que a su vez genera mayor rentabilidad.

GRAFICO N° 01



GESTIÓN DE LA RENTABILIDAD

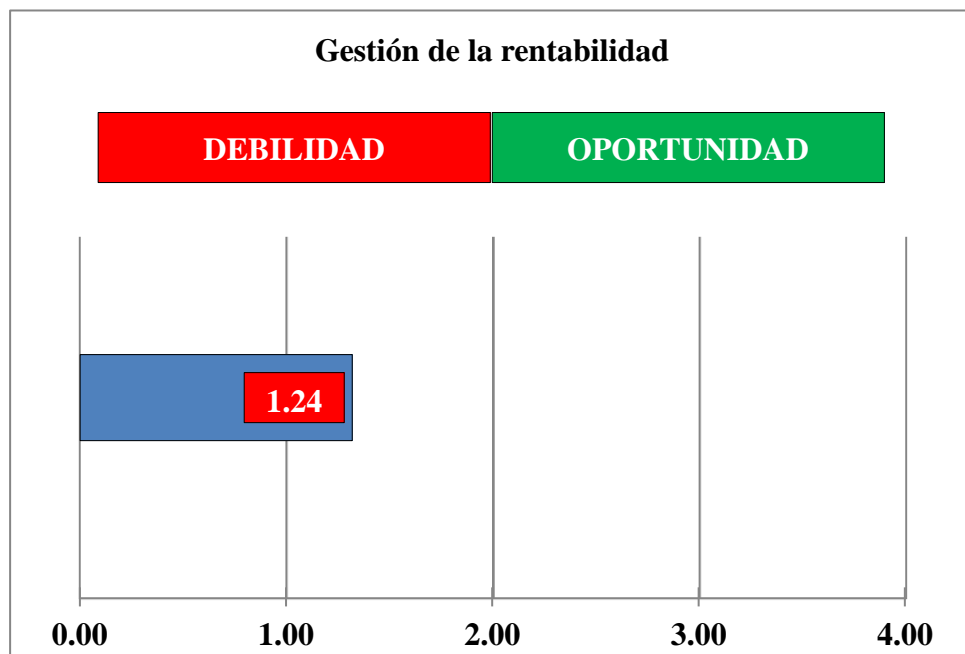
DESCRIPCIÓN

OPORTUNIDAD

En lo que respecta a gestión de la rentabilidad se encuentra que cuenta con asesor financiero externo, el mismo que bajo la información que la empresa tiene busca mejorar la posición de las finanzas con el objetivo de buscar levantar capital de trabajo para continuar con las operaciones.

En este componente podemos observar que existen deficiencias en cuanto al recojo de información para poder gestionar las diferentes líneas de proceso. Cuentan con un sistema de ratios de gestión que no expresa la real rentabilidad de las operaciones de la empresa.

GRAFICO N° 02



ESTRATEGIAS DE PRODUCCIÓN Y VENTAS

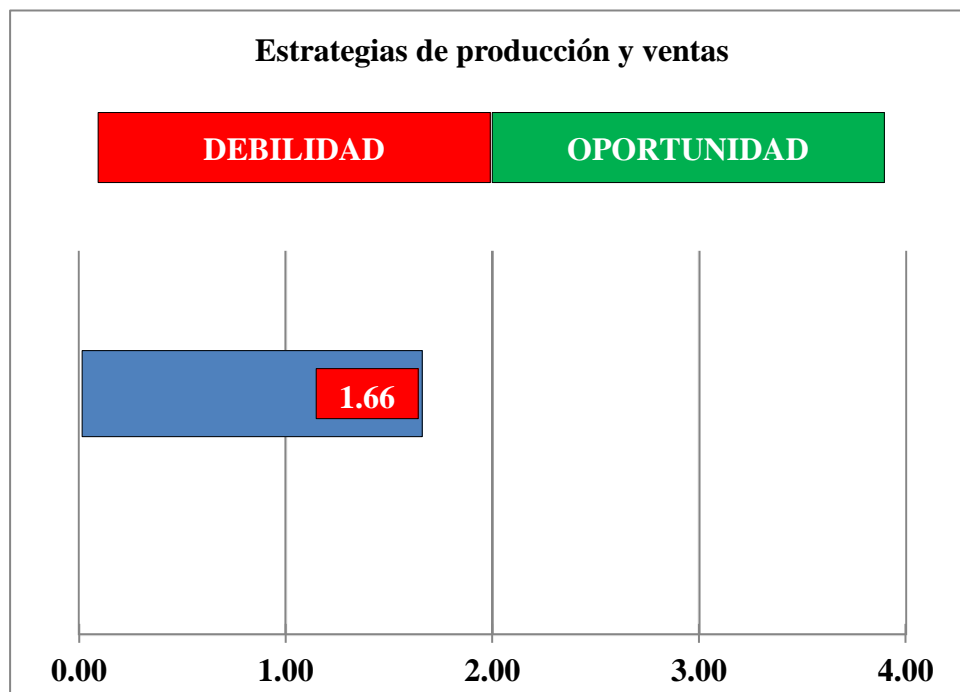
DESCRIPCIÓN

OPORTUNIDAD

En lo que respecta a estrategias de producción de ventas se encontró que la empresa tiene contratos de ventas a largo plazo. Lo antes mencionado se convierte en una oportunidad ya que trabajar con pedidos es una manera de generar continuidad y eficiencia si se producen grandes volúmenes cuando los costos de materia prima disminuyan y a bajo costos de almacenaje. Esto definitivamente aumenta la rentabilidad de la empresa.

Además se puede observar que la empresa no cuenta con una estrategia para producir solo productos que generen rentabilidad o en su defecto productos que no generen perdidas, además no cuentan con una estrategia para la captación de nuevos clientes.

GRAFICO N° 03



MODELO DE COSTEO ABC E INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD

DESCRIPCIÓN

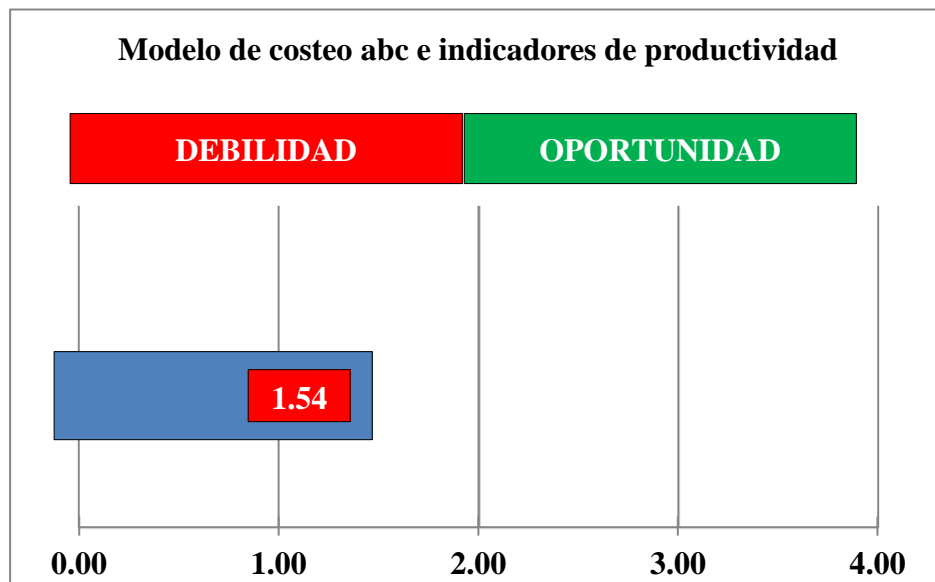
OPORTUNIDAD

En este componente se encontraron oportunidades, en cuanto a de indicadores de productividad, modelos de costos basados en actividades. Sin embargo solo se recopila la información de costos a niveles generales de manera mensual y en ocasiones con retrasos.

Además en este componente se encontró que no se han implementado correctamente los controles en temas de indicadores de productividad, modelos de costos basados en actividades. Solo se recopila la información de costos a niveles generales de manera mensual.

Lo antes mencionado ocasiona que no se tenga información fiable para poder gestionar las actividades y mejorar la rentabilidad de la empresa.

GRAFICO N° 04



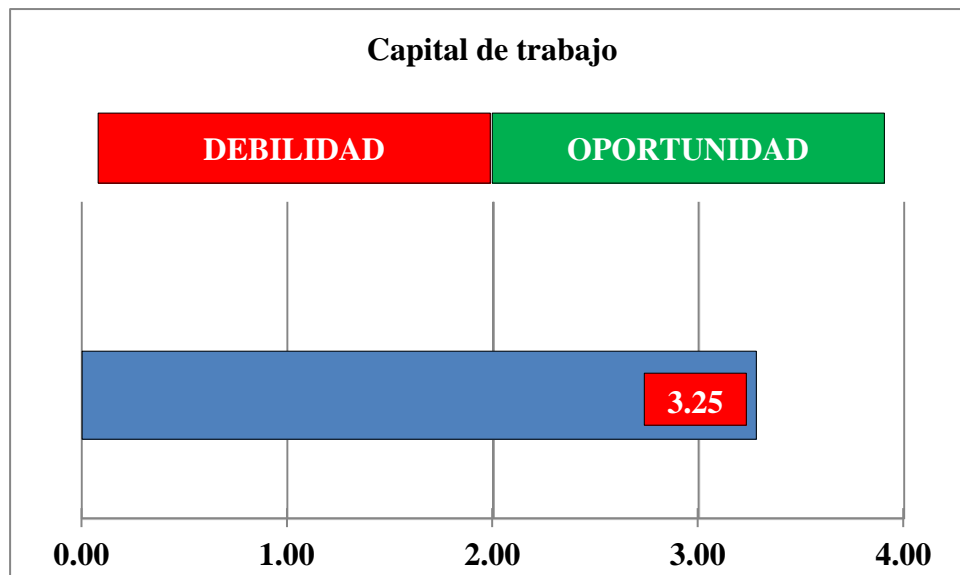
CAPITAL DE TRABAJO

DESCRIPCIÓN

OPORTUNIDAD

En este componente se puede observar que la empresa cuenta con capital de trabajo para las diferentes unidades de negocio. Además se evidencia que el capital de trabajo obtenido de fuentes externas ha ayudado a poder rentabilizar las operaciones, esto porque les ha permitido captar más materias primas en la oportunidad justa y así han disminuido costos.

GRAFICO N° 05



5.1.3. Respecto al Objetivo Específico N° 03 - Explicar la propuesta de mejora de la rentabilidad que mejoren las posibilidades de la empresa Servicios Generales Mi Carlita, Sullana 2019.

Propuesta de mejora:

De acuerdo a las oportunidades encontradas podemos plantear la siguiente propuesta de mejora: la correcta implementación del reporte de indicadores de gestión Balanced scorecard y todos los controles necesarios para poder implementarlo, aspecto económico financiero (ratios financieros), aspecto ventas (clientes, reclamos de clientes, volúmenes), aspecto operativo productivo (reportes de costos ABC, indicadores de productividad), aspecto de recursos humanos (contratación de personal capacitado, rotación de personal, satisfacción laboral)

Balanced scorecard:

Es una herramienta de gestión que permite enlazar estrategias y objetivos para tener un enfoque general de cómo va la empresa y en que se debe mejorar para maximizar la rentabilidad de las operaciones abarcando 4 áreas fundamentales: Finanzas, Ventas, RR.HH y Producción.

Beneficios de utilizar la herramienta de gestión Balanced scorecard:

- ✓ Alineación de los empleados hacia la visión de la empresa.
- ✓ Comunicación a todos los empleados de los objetivos.
- ✓ Redefinición de la estrategia en base a resultados.
- ✓ Seguimiento a la ejecución de los objetivos.
- ✓ Integración de información de las diferentes áreas de la empresa.
- ✓ Mejora la rentabilidad de las operaciones de la empresa.

MI CARLITA E.I.R.L.
ESTADODE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 31 AGOSTO DE 2019
Notas (1 y 2)

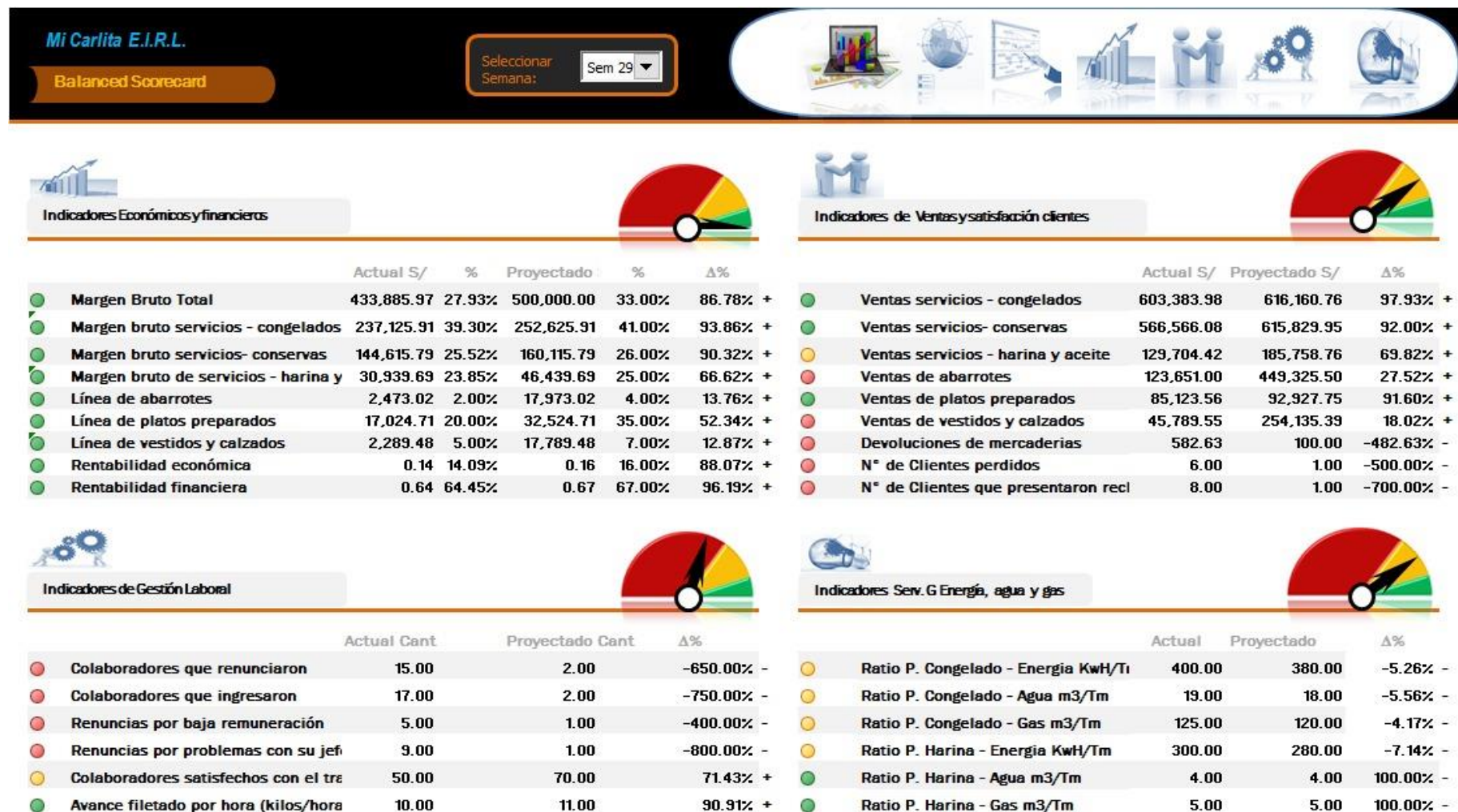
	Al 31 de Agosto de 2019			Al 31 de Agosto de 2019
	S/			S/
<u>ACTIVO</u>			<u>PASIVO Y PATRIMONIO</u>	
<u>ACTIVO CORRIENTE</u>			<u>PASIVO CORRIENTE</u>	
Efectivo y equivalentes al efectivo	21,080.07		Obligaciones financieras	152,849.96
Cuentas por cobrar comerciales	104,855.68		Cuentas por pagar comerciales	60,860.47
Otras cuentas por cobrar	6,497.98		Tributos y aportaciones	11,486.62
Anticipos a proveedores	13,707.29		Remuneraciones, beneficios y participaciones	34,138.84
Inventarios	199,348.21		Préstamo de accionistas	3,603.67
Activos por impuesto a las ganancias	17,746.66		Anticipo de clientes	28,955.49
Otros activos	123,359.57		Otros Pasivos	22,106.32
Total activo corriente	486,595.45		Total pasivo corriente	314,001.35
<u>ACTIVO NO CORRIENTE</u>			<u>PASIVO NO CORRIENTE</u>	
Inversiones mobiliarias	56,263.33		Obligaciones financieras	208,733.42
Propiedades, planta y equipo (neto)	338,029.98		Préstamo de accionistas	48,951.15
Activos intangibles (neto)	30,628.64		Otras cuentas por pagar	61,015.85
Total activos no corrientes	424,921.95		Total pasivo no corriente	318,700.42
			Total pasivo	632,701.78
			<u>PATRIMONIO</u>	
			Capital social	150,365.00
			Resultados del ejercicio	128,450.63
			Total patrimonio	278,815.63
Total activo	911,517.41		Total pasivo y patrimonio	911,517.41

MI CARLITA E.I.R.L.
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES
POR LOS PERIODOS TERMINADOS AL 31 DE AGOSTO DE 2019

	Por los periodos terminados al:	
	31 de Agosto de 2019	
	<u>S/</u>	<u>%</u>
<u>Ingresos de actividades ordinarias</u>		
Ventas de servicios terminados - congelados	603,383.98	38.84%
Ventas de servicios terminados - conservas	566,566.08	36.47%
Ventas de servicios terminados - harina y aceite	129,704.42	8.35%
Ventas de abarrotes	123,651.00	7.96%
Ventas de platos preparados	85,123.56	5.48%
Ventas de líneas de vestidos y calzados	45,789.55	2.95%
(-) Descuentos, rebajas y bonificaciones concedidas	(582.63)	-0.04%
	<u>1,553,635.96</u>	100.00%
<u>Costos de ventas</u>		
Costos de servicios terminados - congelados	(366,258.07)	-60.70%
Costos de servicios terminados - conservas	(421,950.29)	-69.93%
Costos de servicios terminados - harina y aceite	(98,764.73)	-16.37%
Ventas de servicios terminados - harina y aceite	(121,177.98)	-20.08%
Ventas de abarrotes	(68,098.85)	-11.29%
Ventas de platos preparados	(43,500.07)	-7.21%
Ventas de líneas de vestidos y calzados	<u>(1,119,749.99)</u>	-72.07%
<u>Ganancia (pérdida) bruta</u>	433,885.97	27.93%
Gastos de ventas	(49,457.95)	-3.18%
Gastos de administración	(132,273.42)	-8.51%
<u>Ganancia (pérdida) operativa</u>	252,154.60	16.23%
Ingresos financieros	17,895.00	
Gastos financieros	(145,381.05)	-9.36%
Diferencias en cambio, neta	3,782.09	0.24%
<u>Resultado antes de impuesto a las ganancias</u>	128,450.63	8.27%

	Ratio
Rentabilidad económica	0.14
Rentabilidad financiera	0.64

Cuadro N° 3 Modelo de Reporte: Balanced Scorecard



Reporte de Costos ABC (Costos basados en actividades)

Este modelo permite la asignación y distribución de los diferentes costos indirectos de acuerdo a las actividades realizadas, pues son las que realmente generan costos. Este sistema es el más acertado a la hora de distribuir los costos y con ello saber cuánto cuesta exactamente la fabricación de un producto, ya que no se le asigna costos de otros procesos, cosa que si ocurre con el modelo de costos estándar.

Finalidad del modelo de costos ABC

- ✓ Obtener información sobre los costos por líneas de producción y producto.
- ✓ Establecer políticas en toma de decisiones acerca de que productos son los que se deben fabricar.
- ✓ Obtener información que ayude en la gestión de los procesos productivos.

Beneficios del modelo de costos ABC

- ✓ Analiza otros objetos de costo además de producto.
- ✓ Indica de manera fiable los costos variables del producto.
- ✓ Ayuda a producir medidas financieras y no financieras

Distribución de costos indirectos

Distribución de costos indirectos de fabricación		S/ Anual			
Energía, agua y gas		219,182.09	Otros costos indirectos d fabricación (OCIF)		
Vigilancia, lavandería, evacuación y transporte de residuos		20,000.50			
Alimentación y alojamiento		24,536.15			
Transporte de personal		12,000.52			
Artículos de limpieza, insumos fitosanicos, materiales auxiliares		10,825.25			
Mantenimiento y reparación		35,365.85			
Alquiler de maquinarias		23,963.83			
Seguros		5,369.99			
Depreciación		92,423.02			
		443,667.20			
Inmueble Maquinaria y equipo	Depreciación	Factor por rubro		OCIF	Factor por rubro
Zona de lomos y migas					
Zona congelado lomos (Depreciación)	47,122.99	86.03%		223,536.97	85.00%
Zona de preparación de migas	7,655.12	13.97%		39,446.42	15.00%
	54,778.11	100.00%		262,983.39	100.00%
Zona de congelados					
Zona de productos del tubo	20,720.12	55.04%		99,474.89	55.04%
Zona de productos del tentáculos reproductores	6,142.28	16.32%		29,488.35	16.32%
Zona de productos de aletas	7,613.02	20.22%		36,549.25	20.22%
Zona de productos de nucas	3,169.49	8.42%		15,216.33	8.42%
	37,644.91	100.00%		180,728.82	100.00%
Productos	Kilos producidos	Fac x prod	Depreciación	Fac x prod	Otros CIF
Línea de lomos y migas					
Bigeye, lomos de atún precocido ls	23,332.50	9.55%	5,231.59	10.20%	26,811.21
Yellowfin, lomos de atún precocido ld	1,260.00	0.52%	282.52	0.55%	1,447.86
Skipjack, lomos de atún precocido ls	185,572.50	75.96%	41,608.88	74.25%	195,277.90
Bigeye, lomo desmenuzado de atún (migas) precocido	3,210.00	1.31%	719.74	1.40%	3,688.59
Yellowfin, lomo desmenuzado de atún (migas) precocido	397.50	0.16%	89.13	0.17%	456.76
Skipjack, lomo desmenuzado de atún (migas) precocido	29,767.50	12.18%	6,674.44	13.01%	34,205.62
Pastosa de atún	832.50	0.17%	93.33	0.23%	595.08
Ventresca de atún	700.00	0.14%	78.48	0.19%	500.37
	245,072.50	100.00%	54,778.11	100.00%	262,983.39
Línea congelados					
Filete con membrana y telilla	90,080.00	53.49%	20,134.50	53.49%	96,663.41
Tentáculos enteros	7,160.00	4.25%	1,600.39	4.25%	7,683.28
Reproductores	4,780.00	2.84%	1,068.42	2.84%	5,129.34
Aleta fresca	17,800.00	10.57%	3,978.62	10.57%	19,100.90
Nucas	580.00	0.31%	116.23	0.31%	558.00
Filete con membrana y telilla Potilla	2,620.00	1.56%	585.62	1.56%	2,811.48
Tentáculos enteros Potilla	15,540.00	9.23%	3,473.47	9.23%	16,675.73
Aleta fresca Potilla	16,260.00	9.65%	3,634.40	9.65%	17,448.35
Nucas Potilla	13,660.00	8.11%	3,053.26	8.11%	14,658.33
	168,480.00	100.00%	37,644.91	100.00%	180,728.82

Cuadro N° 4 Modelo de reporte de Costos ABC

Linea de Congelados: Productos terminados

Producto	Producción Kilos	Materia prima	C. Mano de obra directa	Envases, embalajes directos	Mano de obra indirecta	Depreciación	Otros CIF	Costo de producción Total	Costo Prodd Unitario
Bigeye, lomos de atún precocido ls	23,332.50	258,301.89	52,796.11	2,750.04	20,812.85	5,231.59	26,811.21	366,703.69	15.716
Yellowfin, lomos de atún precocido ld	1,260.00	17,114.03	3,051.11	148.51	1,123.93	282.52	1,447.86	23,167.95	18.387
Skipjack, lomos de atún precocido ls	185,572.50	2,037,185.31	419,908.10	21,872.15	165,532.74	41,608.88	195,277.90	2,881,385.09	15.527
Bigeye, lomo desmenuzado de atún (migas) precocido	3,210.00	35,536.23	7,263.50	157.98	2,863.36	719.74	3,688.59	50,229.39	15.648
Yellowfin, lomo desmenuzado de atún (migas) precocido	397.50	5,414.50	899.45	19.56	354.57	89.13	456.76	7,233.98	18.199
Skipjack, lomo desmenuzado de atún (migas) precocido	29,767.50	326,782.87	67,357.04	1,464.99	22,410.52	6,674.44	34,205.62	458,895.47	15.416
Pastosa de Atun	832.50	-	258.90	40.97	799.83	93.33	595.08	1,788.11	2.148
Ventresca de Atun	700.00	7,738.84	217.69	34.45	672.53	78.48	500.37	9,242.35	13.203
Total Atun	243,540.00	2,688,073.66	551,751.90	26,488.65	214,570.33	54,778.11	262,983.39	3,798,646.04	15.598
Estructura costo atun		70.76%	14.52%	0.70%	5.65%	1.44%	6.92%	100.00%	
Filete con membrana y telilla	90,080.00	428,128.83	62,916.53	5,125.18	17,719.61	20,134.50	96,663.41	630,688.06	7.001
Tentaculos enteros	7,160.00	33,414.78	4,926.28	429.63	1,408.44	1,600.39	7,683.28	49,462.81	6.908
Reproductores	4,780.00	22,307.63	3,288.78	278.77	940.27	1,068.42	5,129.34	33,013.22	6.907
Aleta fresca	17,800.00	73,349.28	7,440.97	1,050.16	3,501.43	3,978.62	19,100.90	108,421.37	6.091
Nucas	580.00	3,357.03	470.66	42.38	102.29	116.23	558.00	4,646.60	8.011
Filete con membrana y telilla Potilla	2,620.00	9,685.07	1,829.94	160.77	515.38	585.62	2,811.48	15,588.26	5.950
Tentaculos enteros Potilla	15,540.00	56,406.89	10,691.96	918.36	3,056.87	3,473.47	16,675.73	91,223.28	5.870
Aleta fresca Potilla	16,260.00	52,113.70	6,797.20	960.35	3,198.50	3,634.40	17,448.35	84,152.50	5.175
Nucas Potilla	13,660.00	68,589.67	12,363.93	808.72	2,687.05	3,053.26	14,658.33	102,160.95	7.479
Total Pota	168,480.00	747,352.90	110,726.26	9,774.32	33,129.84	37,644.90	180,728.81	1,119,357.03	1.498
Estructura costo pota		66.77%	9.89%	0.87%	2.96%	3.36%	16.15%	100.00%	

Indicadores de productividad (tiempos y movimientos):

Estos indicadores sirven para medir cuanto recurso se consume para producir un determinado producto, en este caso para saber cuánta mano de obra se consume. Por ejemplo cuantas horas utiliza una persona para producir una determinada cantidad de kilos de producto. Una vez que se ha determinado cuanto tiempo utiliza esa persona, se estudia que movimientos realiza y se identifica que movimientos son los que no debería hacer o que son ineficientes, con ello se busca eliminar esos movimientos por lo tanto se elimina tiempos muertos y ello resulta en ahorros en costos. Todo ahorro en costos ayuda a mejorar la rentabilidad.

En el caso de estudio no la empresa no tiene un reporte de indicadores de productividad, para ello se implementó ratios que ayuden a conocer cuantos kilos de filete de atún produce una persona en un turno de horas, además saber cuántos fileteros son los que menos avanzan y las causas de que estos no puedan hacer el trabajo de igual manera que los que producen más.

Además si implemento indicadores que ayudan a conocer cuánto gana una persona por una jornada de horas.

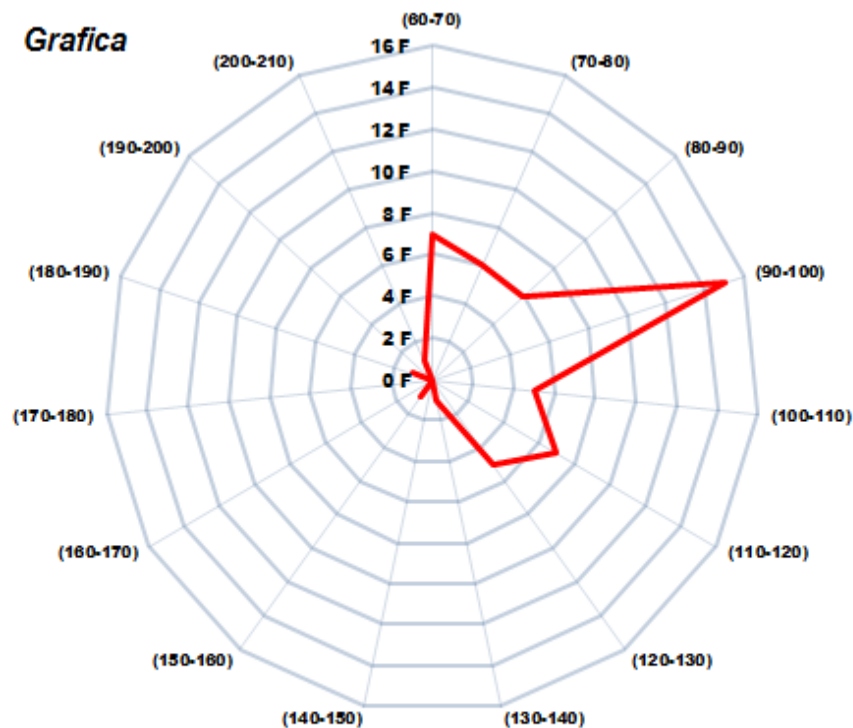
Como se aprecia es de vital importancia el gestionar este reporte de manera diaria para saber exactamente dónde es que se consumen los recursos y en que se puede mejorar para de esa manera aumentar las ganancias y por ende la rentabilidad.

Cuadro N° 5 Modelo de reporte de indicadores de productividad: Avance por persona por turno.

Mes: Talla promedio del atún:

Escala Kilos/Turno	N° Fileteros (as)	%
(53-70)	5 F	9.43%
(70-80)	6 F	11.32%
(80-90)	8 F	15.09%
(90-100)	18 F	33.96%
(100-110)	6 F	11.32%
(110-120)	2 F	3.77%
(120-130)	4 F	7.55%
(130-140)	2 F	3.77%
(140-150)	-	0.00%
(150-160)	1 F	1.89%
(160-170)	-	-
(170-180)	-	-
(180-190)	1 F	1.89%
(190-200)	-	-
(200-210)	-	-
Total	53 F	100.00%

Grafica



Comentario:

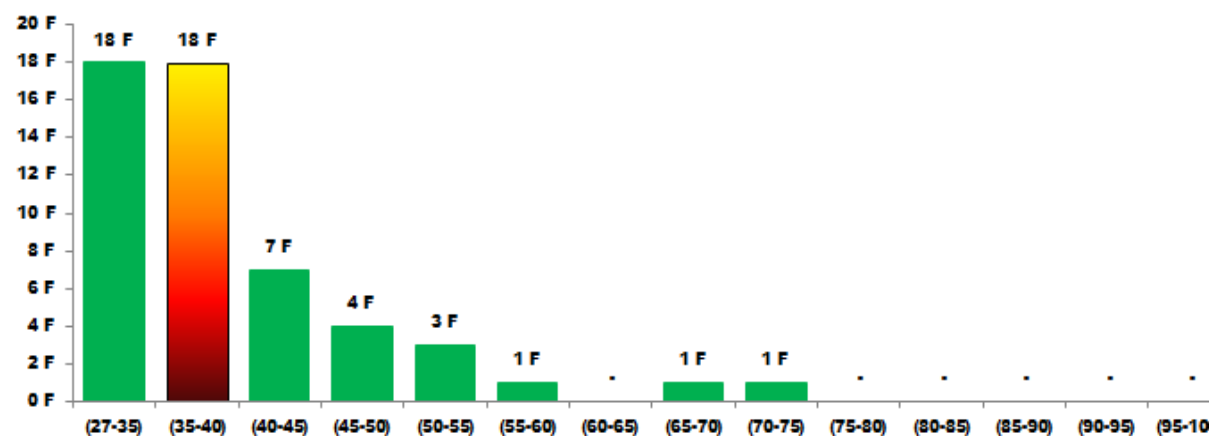
La productividad promedio es de 98 kilos/Hombre/Turno, la talla promedio del atún trabajado es de 9.6 Libras. Del 100% de los fileteros, el 34% esta dentro de la media de productividad, el 30% superan la media, y el 36% esta por debajo del avance promedio.

Escala salarial por persona:

Mes: Talla promedio del atún:

Escala Rem. S/	N° Fileteros (as)	%
(27-35)	18 F	33.96%
(35-40)	18 F	33.96%
(40-45)	7 F	13.21%
(45-50)	4 F	7.55%
(50-55)	3 F	5.66%
(55-60)	1 F	1.89%
(60-65)	-	0.00%
(65-70)	1 F	1.89%
(70-75)	1 F	1.89%
(75-80)	-	-
(80-85)	-	-
(85-90)	-	-
(90-95)	-	-
(95-100)	-	-
Total	53 F	100.00%

Grafica - Escala salarial Fileteros (as) - Soles/Dia (sin beneficios)



Comentario:

El 89% de total de fileteros obtuvo un salario diario entre 30 y 50 soles, y el 11% obtuvo un salario entre 50 y 75 soles (mas beneficios).

5.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS

5.2.1. Respecto al objetivo específico N° 1 - Establecer las oportunidades de la rentabilidad que mejoren las posibilidades de la empresa Servicios Generales Mi Carlita, Sullana 2019.

Se establecieron las siguientes oportunidades: la empresa cuenta con un modelo de indicadores de gestión, reporte de costos basado en actividades y reporte de indicadores de productividad laboral.

5.2.2. Respecto al objetivo específico N° 2 - Describir las oportunidades de la rentabilidad que mejoren las posibilidades de la empresa Servicios Generales Mi Carlita, Sullana 2019.

Aspecto de Gestión de la rentabilidad: este rubro obtuvo una puntuación de 1.24; dentro de un rango de puntuación mínima de 1 y máxima de 5. En el componente de gestión de la rentabilidad, si bien es cierto la empresa cuenta con un asesor financiero, este está más abocado en poder captar líneas de capital de trabajo, ósea en conseguir dinero, pero no se preocupa por mejorar el modelo de indicadores de gestión para poder saber que tan eficiente es la distribución del dinero en las líneas de proceso. La empresa no cuenta con el personal idóneo para preparar reportes de indicadores de gestión, la causa es que la gerencia esta mas abocada al producir en mayor volumen y no han hecho esfuerzos por contratar a un personal calificado para la implementación de reportes de ratios de gestión. Las consecuencias de continuar bajo este modelo de trabajo es que se pierda dinero al no contar con una eficiente estructura de recojo de información al detalle.

Aspecto de Estrategias de producción y ventas: este rubro obtuvo una puntuación de 1.66; dentro de un rango de puntuación mínima de 1 y máxima de 5. En el componente de estrategias de producción y ventas, se encontró que la empresa cuenta con contratos de largo plazo, si bien es cierto esta es una oportunidad; en el largo tiempo se puede convertir en una debilidad pues la empresa solo está enfocada en producir a grandes volúmenes y no observan que hay productos que les pueden estar generando pérdidas, no se tiene una estrategia ni control para solo fabricar productos rentables o al menos productos que aseguren márgenes que permitan cubrir gastos fijos y no perder ni ganar. Tampoco se cuenta con estrategias para la captación de nuevos clientes ya que como tienen contratos de largo plazo no se enfocan en apertura más mercados. Las causas de que esté ocurriendo el no tener las estrategias mencionadas se debe a que la administración no cuenta con el personal con los conocimientos suficientes para implementar dichas estrategias y los dueños tampoco están por la labor de hacerlo, actualmente tienen un modelo de administración un tanto tradicional y no se están actualizando con conceptos que rigen hoy en día. Las consecuencias de lo antes descrito podría ser que la empresa pierda eficiencia y por lo tanto rentabilidad en las operaciones que realiza.

Modelo de costeo basado en actividades: este rubro obtuvo una puntuación de 1.54; dentro de un rango de puntuación mínima de 1 y máxima de 5. En este componente se encontró que la empresa no ha implementado correctamente el modelo de costeo basado en actividades y tampoco el reporte de indicadores de productividad. Las causas de que esto esté ocurriendo es la falta de preparación del jefe de producción en estos temas ya que la empresa está más abocada en producir grandes volúmenes sin medir los costos, ni hacer estudios de mejoras en las líneas. Hemos podido observar que la empresa tiene el concepto de más gente es más producción y hoy en día se sabe que esto no es tan cierto. Se observa mucho personal que trabaja a jornal, pudiendo o debiéndose pagar al destajo, que es una manera más eficiente de pagar lo justo y obtener mayor productividad. Las consecuencias son que

en un futuro se tengan productos con costos demasiado altos y que al venderlos generen pérdidas.

5.2.3. Respecto al objetivo específico N° 3 - Explicar la propuesta de mejora de la rentabilidad que mejoren las posibilidades de la empresa Servicios Generales Mi Carlita, Sullana 2019.

De acuerdo a las oportunidades encontradas y que pueden mejorarse; tales como la incorrecta implementación de ratios de gestión, reportes de costos ABC, reportes de índices de productividad, se planteó la mejora del reporte de indicadores de gestión Balanced scorecard y todos los controles necesarios para poder implementarlo, aspecto económico financiero (ratios financieros), aspecto ventas (clientes, reclamos de clientes, volúmenes), aspecto operativo productivo (reportes de costeos ABC, indicadores de productividad), aspecto de recursos humanos (contratación de personal capacitado, rotación de personal, satisfacción laboral)

El no implementar correctamente estos reportes llevara a que la empresa en algún momento pierda dinero por trabajar sin saber qué es lo que se está haciendo, donde y como se están consumiendo los recursos. Podría desencadenar en grandes pérdidas.

VI. CONCLUSIONES:

6.1. Respecto al Objetivo Específico N° 01 - Establecer las oportunidades de la rentabilidad que mejoren las posibilidades de la empresa Servicios Generales Mi Carlita, Sullana 2019.

De acuerdo al cuestionario aplicado podemos llegar a las siguientes conclusiones:

1. La empresa cuenta con un modelo de indicadores de gestión distribuidos en cuatro rubros: ratios económicos y financieros, ratios de satisfacción de clientes y clientes con los que se terminaron las relaciones comerciales por temas de calidad, ratios de gestión de recursos humanos y ratios de procesos productivos (expresados en pág. 41).
2. La empresa cuenta con un modelo de costeo denominado “Costos ABC”, con el cual buscan distribuir los costos indirectos de fabricación de manera precisa sobre los productos que realmente consumieron los recursos. Los costos indirectos que no son atribuibles de manera directa a las líneas de producción son: energía, agua, gas, mantenimiento y reparación, seguros, transporte, lavandería, depreciación (expresados en pág. 42 y 43).
3. La empresa gestiona un reporte denominado “Indicadores de Productividad Laboral” en el que expresan los kilos producidos por persona en cada jornada de trabajo. Con este reporte buscan acumular y gestionar información para establecer destajos al personal y poder ser eficientes en los pagos al personal y reducir los costos de mano de obra (expresados en pág. 46 y 47).

6.2. Respecto al Objetivo Específico N° 02 - Describir las oportunidades de la rentabilidad que mejoren las posibilidades de la empresa Servicios Generales Mi Carlita, Sullana 2019.

1. El reporte de indicadores de gestión es revisado con frecuencia semanal, la gerencia propone gestionar en la semana siguiente a la reunión, las correcciones de las deficiencias encontradas y después vuelven a reunirse para dar seguimiento a que se hayan cumplido las indicaciones de mejoras. Los indicadores que revisan son: rentabilidad económica, financiera, número de clientes perdidos, cantidad de obreros jornaleros que pasaron a destajo, consumo de energía sobre las toneladas de productos congelados producidos, consumo de toneladas de materia prima por cada pallet de 1000 cajas de conservas de atún. Si bien es cierto todos estos indicadores se presentan de manera semanal y con ello la empresa está administrando los recursos y tratando de generar utilidades para elevar la rentabilidad de sus activos, estos ratios no están siendo calculados de manera correcta, un ejemplo de ello es que la rentabilidad económica y financiera está siendo calculada sobre el margen bruto y no sobre la utilidad antes de impuestos. El reporte de indicadores de gestión no expresa la real de la rentabilidad que generan las operaciones.
2. Los costos indirectos no son distribuidos correctamente sobre los productos terminados, el reporte de costeo basado en actividades no está estructurado de manera que se puedan asignar los costos de manera fiable, un ejemplo es que la depreciación se distribuye de manera lineal sobre los kilos producidos y no sobre que producto ocupa mayor utilización de maquinarias en el proceso.
3. El reporte de indicadores de productividad laboral expresa los kilos que produce cada persona en un determinado tiempo, en este caso la empresa mide cuantos kilos produce una persona por hora. Si bien es cierto este ratio

es fundamental para establecer las tarifas con las se va a remunerar al personal, de la manera en que se está calculando no es la más ideal, por ejemplo, se ha determinado que el avance promedio del fileteo de atún es de 10 kilos por hora por cada persona, sin embargo, ese promedio esta alterado por personas que avanzan más que otras, y las personas que avanzan más son las que normalmente se instalan cerca de las fajas donde se abastece el pescado y las que avanzan menos están en las últimas posiciones de la faja abastecedora.

6.3. Respecto al Objetivo Específico N° 03 - Explicar la propuesta de mejora de la rentabilidad que mejoren las posibilidades de la empresa Servicios Generales Mi Carlita, Sullana 2019.

De acuerdo a los resultados obtenidos y después de establecer y describir cuáles son las oportunidades de mejora de la rentabilidad, es que tenemos una propuesta de mejora; con la finalidad de implementar acciones y/o actividades que le permitan a la empresa mejorar la gestión de sus operaciones y lograr aumentar la rentabilidad.

1. Es necesario se mejore el reporte general de indicadores de gestión (balanced scorecard), donde se exprese correctamente los ratios económicos y financieros, los ratios de gestión de clientes, gestión de los recursos humanos y procesos productivos, para que de esa manera se conozca la rentabilidad real de las operaciones y se puedan gestionar cambios en las líneas de negocios que ayuden a mejorar la utilidad.
2. Es necesario mejorar el reporte de costeo basado en actividades, con la correcta implementación de este reporte se podrá saber que productos son los que ofrecen rentabilidad y los productos que generan pérdidas. Además permitirá gestionar cada elemento del costo (materia prima, mano de obra, insumos envases y embalajes y otros costos indirectos de producción) para así lograr mejorar los costos y hacer más rentable las operaciones. Por ejemplo se podrá saber con exactitud si las conservas de grated son más rentables que las

conservas de filete, si se han asignado correctamente los costos a estos productos. También se podrá conocer si los servicios de procesamiento de productos de Pota son más rentables que los servicios de producción de productos de Merluza

3. Es necesario mejorar el reporte de indicadores de productividad laboral, con eso se podrá saber que personal es el más eficiente, que movimientos está haciendo el personal que generan pérdidas de tiempo y por lo tanto aumento de costos. Además permitirá poder establecer destajos para así remunerar de manera justa al personal. Con este reporte se mejorará de manera importante los costos y eso hará que mejore la rentabilidad de las diferentes unidades de negocio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ansoff, (1965). *CENTRUM Católica.* Obtenido de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/strategia/article/viewFile/4126/4094>

Cano, Aguilar (2017). *Fuentes de financiamiento para el crecimiento de la rentabilidad de las mypes de la provincia de Huancayo.* Huancayo: Universidad del Centro del Perú. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3876/Aguilar%20Soriano-Cano%20Ramirez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Galloso, (2017). *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las mype sector servicio rubro restaurantes en el mercado central de Huaraz, periodo 2016.* Huaraz: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1189/MYPE_FINANCIAMIENTO_CAPACITACION_GALLOZO_HUERTA_DIONEE.pdf?sequence=1

Gudiño, (2017). *La aportación las pequeñas y medianas empresa (PYMES) en la economía Ecuatoriana.* Quito: Universidad de Ecuador. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2018/03/14CA201702.pdf>

Jara, (2013). *Análisis de la problemática de sustentabilidad de las Pymes Chilenas.* Chillan: Universidad del Bio – Bio. Obtenido de

<http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/900/1/Herrera%20Jara%2C%20Marjorie.pdf>

Moreña, (2019). *Diario Gestión*. Obtenido de <http://gestion.pe/blog/el-arte-de-emprender-y-fallar/2019/01/el-futuro-de-las-mypes.html?ref=gesr>

Regalado, (2016). *El financiamiento y su influencia en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso de la empresa Navismar E.I.R.L. Chimbote, 2014*. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/949/FINANCIAMIENTO_RENTABILIDAD_REGALADO_CHAUCA_ALICIA_SARA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ruiz, (2015). *Caracterización del financiamiento y la rentabilidad de la micro y pequeña empresa sector comercio rubro venta de abarrotes del mercado modelo de Sullana, año 2015*. Sullana: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/838/FINANCIAMIENTO_RENTABILIDAD_RUIZ_LIJAP_ROLANDO_ALBERTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Paulise, (2015). *Revista Movistar*. Obtenido de <https://destinonegocio.com/pe/economia-pe/8-factores-fracasan-90-pyme/>

Vargas, (2016). *Caracterización de la competitividad y rentabilidad de las mype rubro autoboutique de la provincia de Talara, año 2016.* Talara: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1041/COMPETITIVIDAD_RENTABILIDAD_VARGAS_CARRERA_ERICK_PAUL.pdf?sequence=1

ANEXO 1

SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN

ANEXO 1

SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

Piura 26 de Junio del 2019

Estimado:

Santos Ignacio Correa Camacho

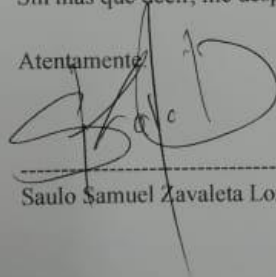
Gerente General de la Empresa "Servicios Generales Mi Carlita"

Yo, SAULO SAMUEL ZAVALETA LOZADA, identificado con DNI N° 46445290, domiciliado en Jr. German Tay Allon Mza A Lote 18- 3 de Octubre - Paita - Piura, de nacionalidad Peruano. Como alumno de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, me presento ante usted para lo siguiente:


Con intenciones netamente de investigación científica para mi Proyecto de Tesis del curso Taller de Investigación denominado Propuestas de mejora de los factores relevantes de la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Mi Carlita E.I.R.L. Sullana - 2019, solicito ante usted me permita realizar el cuestionario al personal de su prestigiosa empresa para así lograr obtener la información necesaria para cumplir con mis objetivos planteados de dicho proyecto.

Sin más que decir, me despido cordialmente esperando su pronta respuesta.

Atentamente




Saulo Samuel Zavaleta Lozada



Mi Carlita E.I.R.L.
Santos Correa Camacho
GERENTE GENERAL
Recevido
26.06.19
16:31.Pm.

ANEXO 2

CARTA DE ACEPTACIÓN



Servicios Generales Mi Carlita E.I.R.L.

“Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad”

Sullana 27 de Junio del 2019


Carta N° 001-17PP
Sr: Saulo Samuel Zavaleta Lozada
Asunto: Aceptación de Aplicación de encuesta

De mi consideración:

Sirva la presente para saludarlo en nombre de la empresa Servicios Generales Mi Carlita E.I.R.L., identificada con RUC 20603940700 y con domicilio SN VLL. Santa Sofia – Ignacio Escudero – Sullana – Piura, y al mismo tiempo comunicarle lo siguiente:

Que en atención a su carta presentada el 26 de Junio del 2019, donde nos solicita autorización para realizar su investigación denominada: Propuestas de mejora de los factores relevantes de la rentabilidad de la empresa Servicios Generales Mi Carlita – 2019, se le informa que ha sido aceptada su solicitud.

Sin otro en particular,



Mi Carlita E.I.R.L.
Santos Correa Camacho
GERENTE GENERAL

Representante de la empresa

Sn Vll Santa Sofia – Ignacio Escudero – Sullana – Piura.

ANEXO 3

Instrumento de recolección de datos

I. Cuestionario

Estructura organizacional	Encuesta (5 personas)				
	1	2	3	4	5
1. ¿La empresa cuenta con un plan de negocios que muestre la misión, visión y estructura organizacional?					
2. ¿Cuenta con un contador?					
3. ¿Cuenta con un personal encargado de la asesoría tributaria y laboral?					
4. ¿Su organización cuenta con un organigrama funcional?					
5. ¿Cuenta con personal profesional para los puestos de confianza?					
6. ¿Cuenta con una área para la captación de personal?					
7. ¿Considera que su empresa es sostenible en el tiempo?					

Gestión de la rentabilidad	Encuesta (5personas)				
	1	2	3	4	5
8. ¿La empresa tiene como política la obtención de ratios de gestión que midan la rentabilidad de la línea de servicios de procesamiento de recursos hidrobiológicos?					
9. ¿La empresa tiene como política la obtención de ratios de gestión que midan la rentabilidad de la línea de servicios de transporte de carga y personal?					
10. ¿La empresa tiene como política la obtención de ratios de gestión que midan la rentabilidad de la línea de ventas de abarrotos?					
11. ¿La empresa tiene como política la obtención de ratios de gestión que midan la rentabilidad de la línea de ventas de platos de comida?					
12. ¿Cuenta con asesores financieros externos?					
13. ¿La información financiera cubre con todas sus necesidades de análisis para la toma de decisiones?					
Estrategias de producción y ventas	Encuesta (5personas)				
	1	2	3	4	5
14. ¿La empresa tiene una estrategia para producción de servicios y ventas de solo productos que generan rentabilidad?					
15. ¿La empresa cuenta con una estrategia para la captación de clientes?					
16. ¿Cuenta con contratos a largo plazo para la prestación de servicios?					

Modelo de costeo ABC e indicadores de productividad	Encuesta (5personas)				
	1	2	3	4	5
17. ¿Cuenta con indicadores de productividad, tiempos y movimientos para lograr mejoras en los procesos y reducción de costos?					
18. ¿Cuenta con un modelo de costeo basado en actividades?					
19. ¿La información sobre costos le es entregada de manera mensual?					
Capital de trabajo	Encuesta (5personas)				
	1	2	3	4	5
20. ¿La empresa cuenta con capital de trabajo para operar la línea de servicios de procesamiento de recursos hidrobiológicos?					
21. ¿La empresa cuenta con capital de trabajo para operar la línea de servicios de transporte de personal?					
22. ¿La empresa cuenta con capital de trabajo para operar la línea de ventas de abarrotes necesita capital de trabajo?					
23. ¿Los préstamos bancarios a los que ha accedido han ayudado a mejorar la rentabilidad de sus operaciones?					

Leyenda:

1 No se cumple
2 Si se cumple pero insatisfactoriamente
3 Si se cumple aceptablemente
4 Si se cumple en alto grado