

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DE LA RENTABILIDAD EN LA
EMPRESA SERVITECS SRL PIURA, 2020**

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

AUTOR

**SALAZAR PASTOR, FRAN DANIEL
ORCID: 0000-0002-1290-095X**

ASESORA

**MANRIQUE PLACIDO, JUANA MARIBEL
ORCID: 0000-0002-6880-1141**

**CHIMBOTE – PERÚ
2022**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DE LA RENTABILIDAD EN LA
EMPRESA SERVITECS SRL PIURA, 2020**

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

AUTOR

**SALAZAR PASTOR, FRAN DANIEL
ORCID: 0000-0002-1290-095X**

ASESORA

**MANRIQUE PLÁCIDO, JUANA MARIBEL
ORCID: 0000-0002-6880-1141**

**CHIMBOTE – PERÚ
2022**

1. Título de tesis

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES
DE LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA SERVITECS SRL
PIURA, 2020**

2. Equipo de trabajo

AUTOR

SALAZAR PASTOR FRAN DANIEL

ORCID: 0000-0002-1290-095X

Universidad católica los Ángeles de Chimbote, estudiante de pregrado,
Piura, Perú

ASESORA

MANRIQUE PLÁCIDO JUANA MARIBEL

ORCID: 0000-0002-6880-1141

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

JURADO

Presidente

Dr. ESPEJO CHACÓN LUIS FERNANDO

ORCID: 0000-0003-3776-2490

Miembro

Mgtr. BAILA GEMIN JUAN MARCO

ORCID ID: 0000-0002-0762-4057

Miembro

Mgtr. YEPEZ PRETEL NIDIA ERLINDA

ORCID ID: 0000-0001-6732-7890

3. Hoja de firma del jurado y asesor

Dr. Espejo Chacón Luis Fernando
Presidente

Mgtr. Baila Gemin Juan Marco
Miembro

Mgtr. Yepez Pretel Nidia Erlinda
Miembro

Mg. Manrique Plácido Juana Maribel
Asesora

4. Hoja de agradecimiento y dedicatoria

Agradecimiento

A la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Piura, porque trata de formarnos profesionalmente.

A la empresa SERVITECS SRL “por confiar en mí, abrirme las puertas y permitirme realizar todo el proceso investigativo dentro de su establecimiento”.

Finalmente quiero expresar mi más sincero agradecimiento al Mg. Julio Javier Montano Barbuda, “principal colaborador durante todo este proceso, quien con su dirección y enseñanza permitió el desarrollo de este proyecto, gracias por la orientación y asesorías durante todo este proceso.

Dedicatoria

Está dedicado a Dios, por ser el inspirador y darme fuerzas para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mis padres, por su amor, sacrificio y dedicación en todos estos años, gracias a ustedes estoy logrando poco a poco todo lo planificado; a mis hermanos por estar siempre presentes, acompañarme y por el apoyo incondicional que siempre me brindan

5. Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general: Identificar las oportunidades de la rentabilidad que mejoren las posibilidades de la empresa SERVITECS SRL PIURA, 2020. La metodología aplicada fue de tipo cualitativo y nivel descriptivo; y se aplicó una encuesta de 36 preguntas al gerente de la empresa para recolectar la información. Los resultados se dieron en relación a los objetivos: Según el objetivo 1, se logró evidenciar falta de capacitación continua y trabajadores no especializados; no tiene un adecuado control de su materia prima, no incentiva a sus trabajadores y no lleva un control de la de su maquinaria; según el objetivo 2, se logró describir dichas oportunidades mencionadas anteriormente y según el objetivo 3, se propuso y explicó de qué manera puede beneficiar a la empresa las oportunidades de mejora. Es por ello que se llegó a la conclusión que en lo que concierne a la capacitación y especialización, se recomienda a la empresa capacitar e invertir en talleres o cursos para que puedan especializarse, para evitar la subcontratación, también se concluyó elaborar un plan de control de materia prima con el propósito de conocer en términos numéricos la cantidad de material desperdiciado; también la empresa debe diseñar un plan de incentivos para premiar el logro de objetivos; por último, se concluye que la empresa debe de controlar constantemente su maquinaria con la finalidad de que esta pueda responder ante cualquier pedido de producción.

Palabras claves: Muebles, Propuesta de mejora y Rentabilidad.

Abstract

The present investigation had as general objective: Identify the opportunities of profitability that improve the possibilities of the company SERVITECS SRL PIURA, 2020. The applied methodology was qualitative and descriptive level; and a survey of 36 questions was applied to the manager of the company to collect the information. The results were given in relation to the objectives: According to objective 1, it was possible to show a lack of continuous training and unskilled workers; it does not have adequate control of its raw material, it does not encourage its workers and it does not control its machinery; According to objective 2, it was possible to describe the aforementioned opportunities and according to objective 3, it was proposed and explained how the improvement opportunities can benefit the company. That is why it was concluded that with regard to training and specialization, it is recommended that the company train and invest in workshops or courses so that they can specialize, to avoid outsourcing, it was also concluded to develop a control plan of raw material with the purpose of knowing in numerical terms the amount of material wasted; the company must also design an incentive plan to reward the achievement of objectives; Finally, it is concluded that the company must constantly control its machinery so that it can respond to any production order.

Keywords: Furniture, Proposal for improvement and Profitability.

6. Contenido

1. Título de tesis	iii
2. Equipo de trabajo.....	iv
3. Hoja de firma del jurado y asesor.....	v
4. Hoja de agradecimiento y dedicatoria	vi
Agradecimiento	vi
Dedicatoria	vii
5. Resumen.....	viii
Abstract	ix
6. Contenido.....	x
7. Índice de gráficos, tablas y cuadros.....	xii
I. Introducción	16
II. Revisión de la literatura	19
2.1. Antecedentes de la investigación	19
2.1.1. Internacionales	19
2.1.2. Nacionales.....	21
2.1.3. Locales.....	22
2.2. Bases teóricas de la investigación	25
2.2.1. Definición de Rentabilidad	25
2.2.1.1. Tipos de Rentabilidad	26
2.2.1.2. Diferencia entre Rentabilidad Financiera y Rentabilidad Económica... 26	
2.2.2. Características de la Rentabilidad	27
2.2.3. Factores de Rentabilidad	27
2.2.3.1. Indicadores de Rentabilidad	28
2.2.4. Importancia de la Rentabilidad	29
2.2.4.1. ¿Cuáles son las ventajas y desventajas del Índice de Rentabilidad?	29
2.3. Estudio De La Empresa	30
III. Hipótesis	35
IV. Metodología	36
4.1. Diseño de la Investigación.....	36
4.2. Población y Muestra.....	36
4.3. Definición y operacionalización de variables	37
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	38
4.5. Plan de análisis	38
4.6. Matriz de Consistencia	39
4.7. Principios Éticos.....	40
V. Resultados	42
5.1. Resultados.....	42
5.1.1. Según el objetivo específico 1:	42

5.1.2. Según el objetivo específico 2:	79
5.1.3. Según el objetivo específico 3:	81
5.2. Análisis de los resultados.....	84
5.2.1. Según el objetivo específico 1:	84
5.2.2. Según el objetivo específico 2:	85
5.2.3. Según el objetivo específico 3:	88
VI. Conclusiones	94
Aspectos Complementarios.....	97
Referencias Bibliográficas	100
Anexos	103
Anexo 1: Instrumentos de recolección de datos.....	103
Anexo 2: Encuesta realizada.....	112

7. Índice de figuras, tablas y cuadros

Índice de Figura:

Figura N° 01: Buena Rentabilidad.....	42
Figura N° 02: Políticas adecuadas	43
Figura N° 03: Otorgan utilidades.....	44
Figura N° 04: Mes donde gana más.....	45
Figura N° 05: Tiene algún problema	46
Figura N° 06: Cuál sería el problema.....	47
Figura N° 07: Uso correcto de Materia Prima.....	48
Figura N° 08: Cantidad de proveedores	49
Figura N° 09: Nivel de producción.....	50
Figura N° 10: Da más rentabilidad	51
Figura N° 11: Cuenta con Stock.....	52
Figura N° 12: Estilo y diseño atractivo.....	53
Figura N° 13: Buena estructura organizacional y costos	54
Figura N° 14: Saben cómo actuar ante cualquier falla.....	55
Figura N° 15: Área capacitada seguida.....	56
Figura N° 16: Capacitación de cómo usar la maquinaria.....	57
Figura N° 17: Personal debidamente especializado.....	58
Figura N° 18: Fabrica todo tipo de mueble.....	59
Figura N° 19: Muebles que solicitan.....	60
Figura N° 20: Entrega lo solicitado	61
Figura N° 21: Quienes buscan sus servicios	62
Figura N° 22: Ofrecen calidad.....	63
Figura N° 23: Cuenta con servicio de transporte.....	64
Figura N° 24: Servicio de garantía	65
Figura N° 25: Recibe quejas.....	66
Figura N° 26: Modalidad de pago.....	67
Figura N° 27: Política de compra	68
Figura N° 28: Competencia.....	69
Figura N° 29: Posicionamiento.....	70
Figura N° 30: Medios de comunicación.....	71
Figura N° 31: Mejorar productos.....	72
Figura N° 32: Ventas último 5 años.....	73
Figura N° 33: Buena relación con clientes.....	74
Figura N° 34: Miden el grado de satisfacción	75
Figura N° 35: Cómo mide la satisfacción	76
Figura N° 36: Realiza cálculo de las necesidades	77

Índice de tablas

1. ¿Cree Ud. que la empresa donde trabaja genera una buena rentabilidad?.....	42
2. ¿Considera que las políticas o normas de la empresa son las adecuadas?.....	43
3. ¿Dentro de las políticas de la empresa, les otorgan incentivos si se considera que la rentabilidad es buena?.....	44
4. ¿En qué mes del año cree Ud. que la empresa gana más?.....	45
5. ¿Sabe si la empresa está teniendo algún problema de Rentabilidad?.....	46
6. ¿Cuál cree que sería este problema?.....	47
7. ¿Considera que la materia prima que requiere para la elaboración de su bien mueble es usada correctamente sin desperdiciarla?.....	48
8. ¿De cuántos proveedores depende para poder conseguir la materia prima para la fabricación del producto?.....	49
9. ¿Cómo considera su nivel de producción en la actualidad?.....	50
10. ¿Qué considera Ud. que le genera más rentabilidad a la empresa?.....	51
11. ¿Cuenta con stock suficiente para poder afrontar si un cliente solicita cantidad de un producto en específico?.....	52
12. ¿Considera que ofrecen muebles con estilos y diseños atractivos?.....	53
13. ¿Considera que la empresa cuenta con una buena estructura organizacional y de costos que le facilite conocer que esta marche de forma correcta?.....	54
14. ¿Cree Ud. que la empresa tiene debidamente capacitados a sus trabajadores respecto a cómo actuar ante cualquier o falla de una maquina en el centro de trabajo?.....	55
15. ¿A su parecer a que área la empresa capacita más seguido?.....	56
16. ¿El área de producción recibe capacitación acerca de cómo usar la maquinaria que llegue al centro de trabajo a fin de mejorar la producción?.....	57
17. ¿El personal está debidamente especializado para realizar cualquier tipo de trabajo o recurren a alguien externo para dicha elaboración?.....	58
18. ¿La empresa fabrica todo tipo de mueble para el hogar?.....	59
19. ¿Qué tipos de bienes muebles solicitan sus clientes con mayor frecuencia? Escoja una opción	60
20. ¿Cree Ud. que la empresa entrega los bienes muebles acorde a las características y gustos que le solicitan los clientes?.....	61
21. ¿Qué clientes buscan a menudo sus servicios?.....	62
22. ¿La calidad de los productos cumplen con las expectativas que los clientes solicitan?.....	63
23. ¿Su empresa cuenta con servicio de transporte de mercadería en caso el cliente requiera que le lleven el producto a la empresa y/o domicilio?.....	64
24. ¿Los productos que fabrica y vende la empresa cuentan con una garantía por si este está dañado?.....	65
25. ¿La empresa donde labora recibe quejas de parte de sus clientes?.....	66
26. ¿Qué modalidad de pago prefieren utilizar sus clientes?.....	67
27. ¿Existe definida una política de compras adecuada a la actividad de la empresa?.....	68
28. ¿Cuál es la empresa que Ud. considera como su competencia directa?.....	69
29. ¿Su tienda está posicionada en un lugar bastante transitado a fin de que puedan ser vistos por los clientes y así puedan comprar los bienes muebles?.....	70
30. ¿Qué medios de comunicación utiliza para poder llegar a sus clientes?.....	71

31. ¿La empresa se ha planteado proyectarse para crear productos nuevos o mejorar los productos ya existentes?	72
32. Según las ventas realizadas en los últimos 5 años, Podría decir si el número de clientes.....	73
33. ¿La empresa tiene buena relación con la clientela?.....	74
34. ¿Cuenta con técnicas o mecanismos que les permitan medir el grado de satisfacción de sus clientes?	75
35. ¿Cómo mide el grado de satisfacción de sus clientes al obtener algún producto suyo?.....	76
36. ¿Realiza regularmente un cálculo de las necesidades del área de producción?.....	77

Índice de cuadros

Cuadro N° 01: Definición y Operacionalización de variables	37
Cuadro N° 02: Matriz de Consistencia	39
Cuadro N° 03: Oportunidades para mejorar la rentabilidad en SERVITECS SRL.....	78
Cuadro N° 04: Propuestas de mejoras en SERVITECS SRL	79

I. Introducción

Olortegui, et al. (2017) Han afirmado lo siguiente:

“En la actualidad las empresas dedicadas a la fabricación, reparación y venta de muebles (metal, madera y melamine), se han apoderado de una gran parte del mercado aprovechando los gustos y preferencias de las personas, puesto que de eso se trata este negocio, fabricar o producir un bien acorde a los gustos del cliente". Por otra parte, sabemos que la mayoría de las personas busca comprar un bien a un precio cómodo pero gustable. Esto la mayoría de las empresas lo han identificado, pero saben que no es nada fácil prevalecer; es por ello que siempre están innovando para poder complacer y mantener a su clientela; trabajando de forma eficaz y ofreciendo productos de calidad.

Según Lecca (2021) “La rentabilidad es el margen de ganancia que una empresa obtiene, de esta manera les permitirá conocer en términos monetarios cuanto ha ganado en base a su inversión”. Se considera una de las variables más importantes para las organizaciones desde tiempos remotos hasta la actualidad, puesto que, si una empresa presenta índices que su negocio es rentable, está subsistirá en el mercado, caso contrario le provocará la quiebra. Sabemos que una empresa para que sea rentable está debe de hacer frente a varios factores que se lo impedirán, es allí donde debe aplicar herramientas para poder sobresalir como técnicas, estrategias y tecnología, pues sabemos que a medida que pasa el tiempo la globalización nos incita a mantenernos actualizados.

Los problemas encontrados en la empresa sobre la rentabilidad son: No cuenta con trabajadores debidamente capacitados y especializados; no llevan un adecuado control

de materia prima en el área de producción, no incentiva a sus trabajadores y no lleva un control adecuado de la vida útil de su maquinaria, los altos costos de producción para fabricar el bien mueble, la gran cantidad de empresas dedicada al mismo rubro, etc. Si la empresa logra darles solución a estos problemas podrá generar una mejor rentabilidad. Por lo antes mencionado se ha tomado como enunciado de la presente investigación: ¿Cuáles son los factores relevantes de la rentabilidad en la empresa SERVITECS SRL de PIURA y cómo mejorar, 2020?

Como objetivos de mi investigación tengo: Objetivo General; identificar las oportunidades de la rentabilidad que mejoren las posibilidades de la empresa SERVITECS SRL PIURA, 2020 y como Objetivos específicos:

1. Establecer las oportunidades de la rentabilidad que mejoren las posibilidades de la empresa SERVITECS SRL PIURA, 2020.
2. Describir las oportunidades de la rentabilidad que mejoren las posibilidades de la empresa SERVITECS SRL PIURA, 2020.
3. Explicar las propuestas de la rentabilidad que mejoren las posibilidades en la empresa SERVITECS SRL PIURA, 2020.

Desde el punto de vista teórico se pretende que esta investigación sirva para que sea tomada como referencia por aquellos que quieran emprender en este rubro; desde el punto de vista académico la presente investigación se justifica porque busca que sirva como marco referencial para futuras investigaciones, que deseen centrar su estudio con la misma variable y mismo rubro, además servirá para aquellos que quieran realizar trabajos en la carrera de contabilidad y desde el punto de vista práctico esta

investigación servirá para poder identificar los principales problemas que inciden en la obtención de una buena rentabilidad y así dar propuestas que ayuden a mejorarla.

La metodología aplicada a la investigación es de diseño no experimental, descriptivo y de tipo cualitativa, porque se basará en la recolección de datos y presentación de resultados, la población estará constituida por todas las empresas del sector fabricación, reparación y venta muebles (metal, madera y melamine) que se encuentran ubicadas en la ciudad de Piura y la muestra representativa es SERVITECS SRL Piura-2020. Se ha utilizado la técnica de encuesta para recolectar la información de campo basada en 36 preguntas con la finalidad de dar respuesta al objetivo general y a los objetivos específicos planteados.

Los resultados encontrados en la investigación son: La empresa no capacita de forma continua a sus trabajadores y no los tiene debidamente especializados; no tiene un control de la materia prima que se utiliza en el área de producción, no tiene plan de incentivos para sus trabajadores y no lleva un control o vida útil de su maquinaria que interviene en la fabricación de los muebles.

Se llegó a la conclusión que en lo que concierne a la capacitación y especialización, se recomienda a la empresa capacitar e invertir en talleres o cursos para que estos puedan especializarse, con la finalidad elaborar y fabricar todo tipo de mueble, también se concluyó que la empresa debe elaborar un plan de control de materia prima con el propósito de conocer en términos numéricos la cantidad de material desperdiciado; también la empresa debe diseñar un plan de incentivos para premiar el logro de objetivos; por último, se concluye que la empresa debe de controlar constantemente su maquinaria con la finalidad de que esta pueda responder ante cualquier pedido de producción.

II. Revisión de la literatura

2.1. Antecedentes de la investigación

Con la finalidad de establecer los antecedentes de nuestra investigación se ha tenido como referencia a distintos autores con respecto a la variable de rentabilidad. Las mismas que servirán como base a fin de lograr dar respuesta a los objetivos propuestos de mi investigación, para ello se ha seleccionado los siguientes trabajos.

2.1.1. Internacionales

Leines & Caicedo, (2016) En su investigación titulada “*PROPUESTA PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA ASOCIACIÓN SANTO DOMINGO DE ARTESANOS CARPINTEROS DE LA CIUDAD DE QUITO DEDICADAS A LA FABRICACIÓN DE MUEBLES DE MADERA*”. Tuvo como objetivo principal estructurar una propuesta que permita mejorar la rentabilidad de los artesanos carpinteros de la ciudad de Quito, dedicados a la fabricación de muebles de madera, para ello se utilizó como metodología aplicar 1 cuestionario para medir el nivel socioeconómico de los trabajadores de la asociación santo domingo de artesanos carpinteros de la ciudad de QUITO . Llegando a la conclusión que se recomienda aprovechar los créditos ofrecidos por el Ministerio de Industrias y Productividad (MIPRO) para el desarrollo de los talleres artesanales en las diferentes áreas es decir, la dotación de herramientas nuevas, capacitación en el uso de las mismas, en el manejo del crédito como en la producción y comercialización del producto,

asimismo efectuar actividades promocionales tales como: publicidad dando a conocer sus productos en el mercado incrementando así las ventas, promoción de ventas despertando el interés de compra de los clientes, venta personal para promover y vender sus productos ampliando así su mercado, y relaciones públicas creando una imagen positiva de su taller.

Brito (2016) En el proyecto de investigación titulado: *“LAS ESTRATEGIAS COMPETITIVAS Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ARQDIN DE LA CIUDAD DE AMBATO – ECUADOR”*, Tuvo como objetivo principal: Determinar la situación actual de la Empresa “ARQDIN”, para proponer estrategias de competitividad que permitan maximizar la rentabilidad. Para ello como metodología se aplicó un cuestionario basado en 14 preguntas, la investigación fue descriptiva, no experimental. Indica en los resultados obtenidos en su encuesta, que la empresa no posee mecanismos para realizarse frente a competidores destacados, de igual manera hacen lo posible para ofrecer un producto de calidad y un servicio adecuado a los clientes, se determinó que trata continuamente de ofertar productos que sean innovadores en el mercado, implementando o modificando determinados aspectos, los cuales lo realizan con limitados recursos, debido a que no reciben una colaboración del estado o de otras empresas para disminuir los costos requeridos, siendo accesible en el mercado, así mismo tener personal especializado en cada rama les beneficia para poder entregar un producto de calidad.

2.1.2. Nacionales

Castro (2017) En la investigación titulada “*PROPUESTA DE MEJORA PARA EL PROCESO DE VENTAS DE LA EMPRESA ANGULOS RED SRL*”. Tuvo como objetivo principal Incrementar las ventas en la empresa ANGULOS RED S.R.L. en 5%, para lo cual como metodología se aplicó encuesta al gerente de la empresa para medir el grado de ganancia en los últimos años, también se hizo análisis de los EEFF. Indicando que la capacitación de los vendedores permite que el crecimiento en las ventas sea sostenible en el tiempo, ya que en mucho depende de él que se puede cerrar la venta, estas actividades mejoran sus destrezas y habilidades logrando la efectividad en el proceso de ventas, también el crecimiento de las ventas tendrá como consecuencia el incremento en la demanda de mercadería por lo que es necesario implementar una gestión de evaluación y selección de proveedores para garantizar el abastecimiento de mercadería con las especificaciones solicitadas y se recomienda gestionar la compra de un sistema informático ERP para integrar los procesos de la empresa y gestionar la información disponible, aumentando la productividad y evitando las tareas duplicadas.

Napa (2018) En su investigación titulada: “*SISTEMA DE COSTOS POR ÓRDENES ESPECÍFICAS Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA INVERSIONES NAPA S.A.C – 2017*”, tuvo como objetivo principal determinar si la aplicación de los

costos por órdenes específicas incrementa la rentabilidad de la empresa INVERSIONES NAPA S.A.C, la investigación fue de tipo experimental específicamente del tipo cuasiexperimental, aplicado a una población que está constituida por todos los documentos existentes físicos y electrónicos relacionados a la contabilidad general de la empresa del ejercicio 2017, como metodología se utilizó la técnica para la recolección de la información mediante el análisis documental y técnica estadística para el procesamiento de datos, los resultados muestran que la aplicación de los costos por órdenes específicas incrementa la rentabilidad económica, financiera y de ventas, los resultados presentan incrementos de sus medias de 0.38, 0.47 y 2.31 puntos porcentuales para la rentabilidad económica, rentabilidad financiera y rentabilidad de ventas respectivamente.

2.1.3. Locales

Zavaleta (2019) En su investigación titulada “*PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DE LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES MI CARLITA E.I.R.L*”, Tuvo 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 fue de tipo cuantitativo – Descriptivo – Bibliográfico – Documental y de caso. Como metodología 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, las 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.

Takayama & Lozada 2017) En su investigación titulada, *“PROPUESTA DE MEJORA DE GESTIÓN LOGÍSTICA PARA INCREMENTAR LA RENTABILIDAD DE LA ASOCIACIÓN DE PEQUEÑOS PRODUCTORES ORGÁNICOS DE QUERECOTILLO”*

El objetivo principal fue determinar en qué manera se puede mejorar la gestión logística de la asociación para incrementar la rentabilidad de la misma. Se aplicó un diseño Descriptivo Cuantitativo Correlacional, el cual nos ha permitido obtener un perfil situacional muy detallado de la asociación e identificar y corroborar los procedimientos de gestión más apropiadas para el mejoramiento de la gestión logística de la entidad a

través de guías de entrevistas, revisión documental y guías de observación no estructurada. El contenido involucra un diagnóstico interno de la Asociación de Pequeños Productores Orgánicos de Querecotillo, la situación actual de sus exportaciones y la identificación del procedimiento idóneo que se adapte mejor a la realidad de la organización para mejorar su desempeño en la gestión logística y comprobar los beneficios en la rentabilidad a través de indicadores de gestión. Se determinó que el procedimiento más apropiado es aquel que muestra los tiempos, costos y responsables competentes para ejecutar las herramientas de gestión más apropiadas como el pronóstico con variaciones estacionales, actividad de compras orientada a la clasificación y selección de proveedores y la Planificación de Requerimiento de Materiales (MRP). Estos procedimientos contribuyen finalmente a una reducción del 31% del valor de inventario en relación a las ventas.

2.2. Bases teóricas de la investigación

Según Arias (2016) “Las bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado”.

Bavaresco (2017) sostiene lo siguiente:

Los fundamentos teóricos se refieren a teorías que brindan un apoyo al investigador en el conocimiento del objeto de estudio, es decir, cada problema tiene un referente teórico, lo que indica que el investigador no puede hacer ninguna conceptualización por desconocimiento, excepto que sus estudios se basen en investigación exploratoria.

2.2.1. Definición de Rentabilidad

Según la RAE (2016) “La rentabilidad como la condición de rentable y la capacidad de generar renta (beneficio, ganancia, provecho, utilidad). La rentabilidad, por lo tanto, está asociada a la obtención de ganancias a partir de una cierta inversión”.

Según Pedrosa (2019) “La rentabilidad financiera de beneficios económicos derivados de los recursos e inversiones; también es conocido como rendimiento del capital, puede verse como una medida para evaluar el rendimiento obtenido sobre los recursos utilizados, y se presenta como porcentaje.”

2.2.1.1. Tipos de Rentabilidad

A. Rentabilidad Económica: Se refiere al rendimiento promedio de una organización o negocio de todas las inversiones realizadas. Suele expresarse en porcentaje a partir de comparar lo invertido en su totalidad con lo obtenido, se le llama coste y beneficio. (Raffino, 2018)

B. Rentabilidad Financiera: Permite distinguir los beneficios que recibe cada socio (capacidad individual de rentabilizar su inversión). Esta es una medida más cercana a los inversionistas y propietarios, está diseñada como la relación entre la utilidad neta y el patrimonio neto. (Raffino, 2018)

C. Rentabilidad Social: Indica otros tipos de utilidades no tributarias, tales como tiempo, prestigio o bienestar social, capitalizados además de las ganancias. Un proyecto puede ser socialmente rentable, pero no rentable económicamente. (Raffino, 2018)

2.2.1.2. Diferencia entre Rentabilidad Financiera y Rentabilidad Económica

Arias (2019) menciona que: La rentabilidad económica tiene en cuenta los activos utilizados para generar rentabilidad. En cambio, la rentabilidad financiera tiene en cuenta la cantidad

de recursos propios usados. Es decir, cuando se calcula se excluye las deudas.

Cuando la RE sea superior al coste de la deuda, será positivo el apalancamiento financiero y la RF superior que la RE. Si el coste de la deuda es mayor que la RE, será negativo el apalancamiento y la RF será menor que la RE.

2.2.2. Características de la Rentabilidad

Sandoval (2019) señala que ¡Empresa que no tiene buena rentabilidad se disolverá!

- Demanda del producto: Es la cantidad que se adquiere del bien o servicio puesto en el mercado acorde al precio, si en caso no se vende el producto se debe de replantear si ese producto tiene demanda o si solo nadie quiere ese.
- El cliente puede pagar el producto: Existe una gran cantidad de personas que desean tener un bien, pero a veces lo que les hace falta no es el quererlo sino el dinero que cuesta el bien.
- El tiempo que demanda es óptimo: Al pasar el tiempo si vez que tu negocio no prospera incluso si el producto ofrecido es rentable, entonces algo estás haciendo mal internamente, debes analizarlo y encontrar dicho problema; caso contrario te provocará índices de rentabilidad bajo o el cierre definitivo.

2.2.3. Factores de Rentabilidad

- Intensidad de la inversión: Cuando la empresa coloca dinero con la finalidad de obtener beneficio a futuro.
- Productividad: Relación de la cantidad que se produce con los materiales que se han utilizado.
- Participación de Mercado: Valor de la empresa o marca en el mercado.
- Desarrollo de nuevos productos: Se considera la innovación y la calidad del producto o servicio para posicionarse en el mercado.
- Calidad de producto/servicio: Calidad es el resultado de un esfuerzo con la finalidad de satisfacer el deseo del consumidor.
- Tasa de crecimiento del mercado: Es la manera en la que se cuantifica el progreso o retraso de un producto en el mercado en un período dado.

2.2.3.1. Indicadores de Rentabilidad

- Margen de Utilidad Neta: Crea una referencia entre todas tus ventas y tu utilidad total lo que indicará si el negocio es rentable o no.
- Margen de beneficio bruto: compare todas sus ventas y el margen de beneficio bruto.
- Rendimiento neto de la inversión: Es el rendimiento que obtendrá con lo que aporta como capital.

- Rentabilidad sobre el Patrimonio: Valoración de las utilidades de los propietarios durante el período contable.
- Crecimiento sustentable: Se refiere al hecho de que el producto cumpla con los requisitos establecidos y en todos los niveles asegure el beneficio de la organización o individuo.

2.2.4. Importancia de la Rentabilidad

El Banco Base (2018) sostiene que la rentabilidad que tiene una empresa es el indicador que determina si se están obteniendo ganancias que justifiquen su existencia e impulsen el crecimiento. El propósito de cualquier negocio es producir utilidades, y estas se consiguen cuando los ingresos por las ventas superan los costos derivados de las operaciones necesarias para producir dichos ingresos.

2.2.4.1. ¿Cuáles son las ventajas y desventajas del Índice de Rentabilidad?

Según Banco Base (2018) “Entre las ventajas de calcular el índice de rentabilidad están”:

- Es una técnica muy fácil de entender para las personas que no tengan conocimientos financieros.
- El valor actual del dinero se espera que crezca en un futuro.
- Sirva para comparar distintos proyectos con la finalidad de tomar las decisiones correctas.

Desventajas:

- Es difícil poder anticiparte a conocer el costo de lo que se invierte, en pocas palabras lo que se le conoce como tasas, pues dependerá de lo que se pretende general por el rendimiento de capital o la inflación cuando se adquiere algo.
- No se puede conocer el margen de ganancia de proyectos que presenten diferente vida útil, en pocas palabras que dure más que el otro.

2.3. Estudio de la Empresa

Reseña Histórica:

Es una empresa con trayectoria de más de 26 años en el mercado del mobiliario. Creada por Don Alejandro Silva Juárez y Doña Socorro Cardoza Távara, en 1988, en un local ubicado en la ciudad de Piura (Servitecs, s.f.).

Desde entonces fabricamos y comercializamos nuestros productos en madera, melamine y metal, participando en el amueblamiento de una gran variedad de proyectos como centros educativos, hospitales, instituciones del estado y oficinas corporativas a lo largo de su existencia (Servitecs, s.f.).

Nuestro compromiso es producir muebles a la medida tomando en cuenta espacio, color, textura y función; llevar calidad y satisfacer los gustos y

preferencias de cada cliente, por eso nuestro lema es CALIDAD, DISEÑO E INNOVACIÓN.

Objetivos de la empresa:

Servitecs (s.f.) tiene varios objetivos a mediano y largo plazo, entre los cuales son:

- Posicionamiento como una de las empresas más importante de la industria.
- Expandir sus operaciones a todo el país y tratar de establecerse en el mercado internacional y abrir sucursales en las ciudades más desarrolladas.
- Incrementar los ingresos generados cada año.
- Crear puestos estables de trabajo e imponer una cultura de honestidad y trabajo para con los empleados.
- Mejorar la imagen de la empresa creando un fuerte vínculo entre nuestros clientes y nuestros productos.
- Crear estrategias para incrementar las tasas de venta y también generar más crecimiento económico para la empresa.

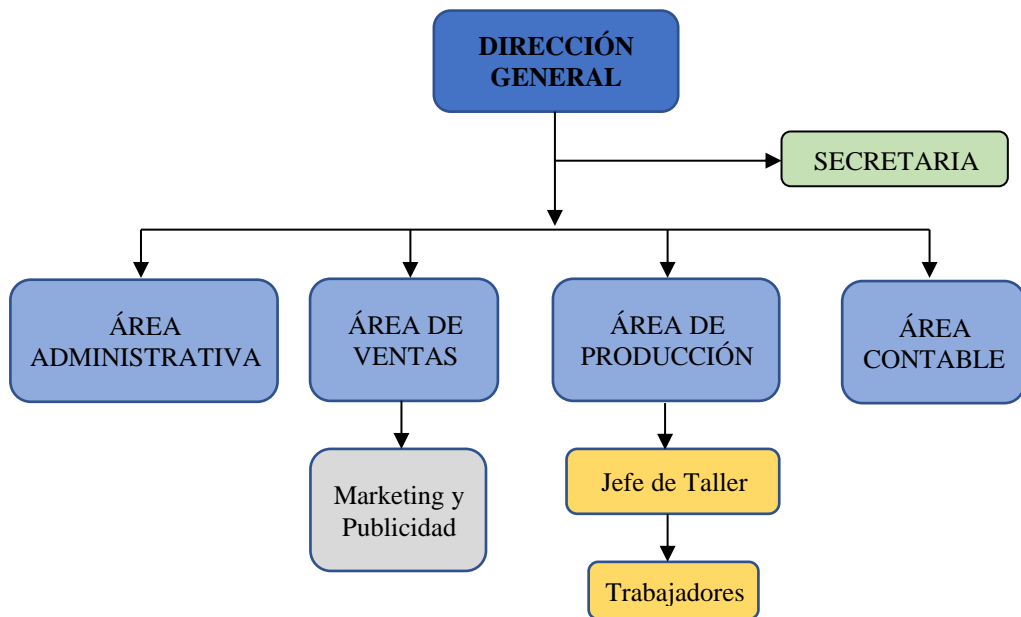
Misión

Diseñar, fabricar y comercializar todo tipo de muebles con mejor calidad, atención y función con precios competitivos para cumplir con las exigencias de cada cliente. Esta misión se logra a través del trabajo en equipo y la mejora de procesos. (Servitecs, s.f.).

Visión

Servitecs (s.f.) “Lograr consolidarnos como la principal empresa en la fabricación y comercialización de mobiliario cuya calidad satisfaga las necesidades de nuestros clientes, brindándoles nuestros servicios de una manera óptima y eficaz, logrando superar sus expectativas”

Organigrama



Servicios

- Asesoría y Diseño Integral
- Panelería Modular
- Diseños en Sistema Drywall
- Mamparas y ventanas
- Reparación, pintura y tapizado
- Instalación y transporte

Productos

Nuestros productos son realizados con los mejores materiales y revisados durante todo el proceso de producción para entregar un mobiliario de calidad y nuestros clientes satisfechos por más de 26 años nos respaldan.

- Oficina: Archiveros, escritorios, estaciones de trabajo, mesas de reunión, credenzas, metálicos, módulos de cómputo, panelería, counters.
- Sillas: Bancas, ejecutivas, operativas, visita
- Escolar: Colegios, Inicial y Universidades
- Médico: Biombos, camillas, vitrinas, otros.
- Hogar: Centros de entretenimiento, cómodas, roperos, reposteros.

Nuestros Clientes

La experiencia y calidad que siempre ha caracterizado a SERVITECS SRL es la razón por la que nuestros clientes confían en nuestro trabajo para la elaboración e implementación de su mobiliario.

- CMAC Piura, Sullana y Paita
- Poder Judicial Piura y Sullana
- Gobierno Regional
- Hospital Privado del Perú
- Sociedad Agrícola RAPEL
- Banco de la Nación – Sullana
- Ministerio del Interior – Piura y Tumbes
- Región Piura – Educación
- ELECTRONOROESTE Piura

- Cooperativa de Ahorro y Crédito TUMAN
- Fortaleza SRL
- Municipalidades de Piura, Sullana, Sechura, Tambogrande
- PETROPERU
- Proyecto Especial Chira Piura
- Dirección Regional de Salud – Piura
- PROVIAS – Piura
- ULADECH
- SENCICO

Ubicación

SERVITECS SRL, se encuentra ubicada en:

- Local de Exhibición y Ventas
 Av. Integración Mz. I Lote 19 1era Etapa. Los Titanes. Piura
 , contacto@servitecs.com.pe

- Planta de Producción
 La Molina II Zona C Mz. Z2. Lote 30 - Piura
servitecs2012@gmail.com, proformas@servitecs.com.pe

III. Hipótesis

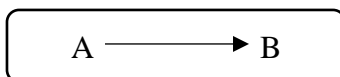
Por ser una investigación de índole descriptiva no se plantea una hipótesis.

Amador (s.f.) indica que “No todas las investigaciones llevan hipótesis, según sea su tipo de estudio (investigaciones de tipo descriptivo) no las requieren, es suficiente plantear algunas preguntas de investigación”.

IV. Metodología

4.1. Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación fue no experimental, cuantitativa, descriptiva debido a que la información se tomó tal cual a la de la empresa.



Donde:

A: Muestra conformada por las empresas

B: Observación de la variable principal

4.2. Población y Muestra

La población fue constituida por la empresa SERVITECS SRL Piura-2020 dedicada al rubro fabricación, reparación y venta muebles (metal, madera y melamine).

La muestra representativa fue la encuesta aplicada al gerente de la empresa SERVITECS SRL Piura-2020; para ello se le aplicaron 36 preguntas sobre diferentes aspectos.

4.3. Definición y operacionalización de variables

Cuadro N° 01: Definición y Operacionalización de variables

TITULO: PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DE LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA SERVITECS SRL PIURA, 2020				
VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITENS
Variable independiente: Rentabilidad	Según Raffino (2019) “Cuando hablamos de rentabilidad, nos referimos a la capacidad de una inversión determinada de arrojar beneficios superiores a los invertidos después de la espera de un período de tiempo”.	PRECIOS	<ul style="list-style-type: none"> - Baratos - Accesibles - Elevados 	¿Cree que los precios de los bienes muebles son los adecuados?
		ESPECIALIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación 	¿Cree Ud. que la empresa tiene debidamente capacitados a sus trabajadores?
		INGRESOS	<ul style="list-style-type: none"> - Buena rentabilidad - Mes donde más se gana 	<ul style="list-style-type: none"> ¿Su empresa genera buena rentabilidad? ¿En qué mes del año cree que su empresa gana más?
		PRODUCTOS	<ul style="list-style-type: none"> - Muebles de metal - Muebles de madera - Muebles de melamine 	¿Qué considera Ud. que le genera más rentabilidad a la empresa?
		COMPETENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> - Comercial Mi Rosita - Muebles Orozco - Negocios Generales MORANA SCRL 	¿Cuál es la empresa que Ud. considera como su competencia directa?

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para recolectar la información de campo se usó una encuesta y se aplicó la variable rentabilidad.

4.5. Plan de análisis.

Para desarrollar el objetivo específico 01 se realizó un cuestionario de 36 preguntas con la finalidad de determinar las oportunidades que la empresa tiene para mejorar la rentabilidad, para conseguir el objetivo específico 02 se describió las oportunidades que mejorarán la rentabilidad puestas en el objetivo específico 01, y finalmente para conseguir el objetivo específico 03 se dio propuestas de mejora correspondientes en base a los resultados encontrados que ayudarán a mejorar la rentabilidad.

4.6. Matriz de Consistencia

Cuadro N° 02: Matriz de Consistencia

TITULO: PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DE LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA SERVITECS SRL PIURA, 2020				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
¿Las oportunidades de rentabilidad mejoran las posibilidades de la empresa SERVITECS SRL, PIURA-2020?	<p>OBJETIVO PRINCIPAL Identificar las oportunidades de la rentabilidad que mejoren las posibilidades de la empresa SERVITECS SRL PIURA, 2020.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS Establecer las oportunidades de la rentabilidad que mejoren las posibilidades de la empresa SERVITECS SRL PIURA, 2020. Describir las oportunidades de la rentabilidad que mejoren las posibilidades de la empresa SERVITECS SRL PIURA, 2020. Explicar las propuestas de la rentabilidad que mejoren las posibilidades en la empresa SERVITECS SRL PIURA, 2020</p>	<p>Por ser una investigación de índole descriptiva no se plantea una hipótesis.</p> <p>Según Amador (s.f.) “No todas las investigaciones llevan hipótesis, según sea su tipo de estudio (investigaciones de tipo descriptivo) no las requieren, es suficiente plantear algunas preguntas de investigación”.</p>	<p>VARIABLE</p> <p>Independiente</p> <p>Factores de la rentabilidad</p>	<p>Tipo de investigación: Cualitativa</p> <p>Nivel de investigación: Será descriptivo</p> <p>Universo y muestra: Universo constituido por 10 empresas y la muestra es la empresa SERVITECS SRL</p> <p>Principios Éticos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Protección a las personas • Beneficencia y no maleficencia • Justicia • Integridad científica • Consentimiento informado y expreso.

4.7. Principios Éticos

El Comité Institucional (2016) nos dice que “La actividad investigativa de las unidades académicas, institutos y centros de investigación; así como de sus investigadores, profesores y estudiantes deben respetar lo establecido en el presente código. Desarrollarán códigos específicos cuando lo consideren necesario”.

- **Protección a las personas:** La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Implicará que los sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino involucrará el pleno respeto de sus derechos.
- **Beneficencia y no maleficencia:** Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.
- **Justicia:** El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas

las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados.

- Integridad científica: La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.
- Consentimiento informado y expreso: En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

V. Resultados

5.1. Resultados

5.1.1. Según el objetivo específico 1:

Establecer las oportunidades de la rentabilidad que mejoren las posibilidades de la empresa SERVITECS SRL PIURA, 2020.

Gracias a la encuesta aplicada al gerente de la empresa SERVITECS SRL, se obtuvieron los siguientes resultados.

RESPECTO: Rentabilidad

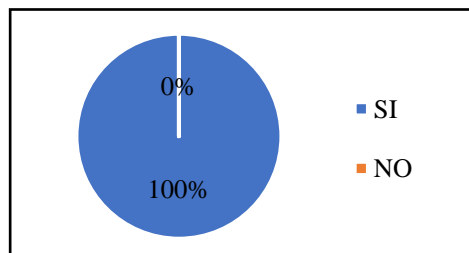
1. ¿Cree Ud. que la empresa donde trabaja genera una buena rentabilidad?

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
	Nº	%	%	%
SI	1	100,0	100,0	100,0
NO	0	0,0	0,0	100,0
TOTAL	1	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada al gerente de la empresa SERVITECS SRL-PIURA dedicada a la fabricación, reparación y venta de muebles de metal, madera y melamine; el día 28 de septiembre del 2020.

Interpretación: De la encuesta aplicada al gerente de la empresa SERVITECS SRL, rubro fabricación, reparación y venta de muebles; se puede observar que la empresa genera buena rentabilidad, siendo equivalente al 100%.

Figura N° 01: Buena Rentabilidad



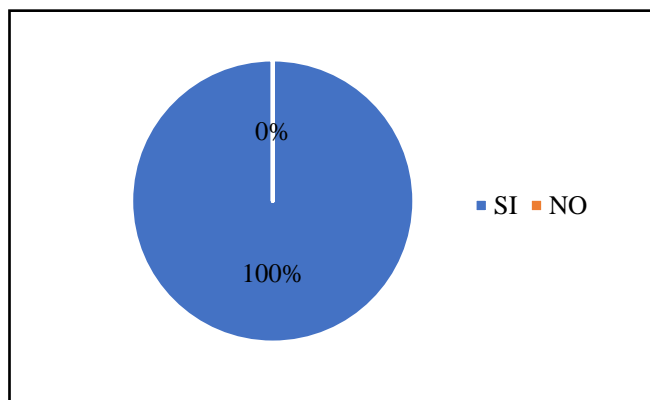
2. ¿Considera que las políticas o normas de la empresa son las adecuadas?

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
	Nº	%	%	%
SI	1	100,0	100,0	100,0
NO	0	0,0	0,0	100,0
TOTAL	1	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada al gerente de la empresa SERVITECS SRL-PIURA dedicada a la fabricación, reparación y venta de muebles de metal, madera y melamine; el día 28 de septiembre del 2020.

Interpretación: De la encuesta aplicada al gerente de la empresa SERVITECS SRL, rubro fabricación, reparación y venta de muebles; se puede observar que él considera que las políticas y normas son las adecuadas, siendo equivalente al 100%.

Figura N° 02: Políticas adecuadas



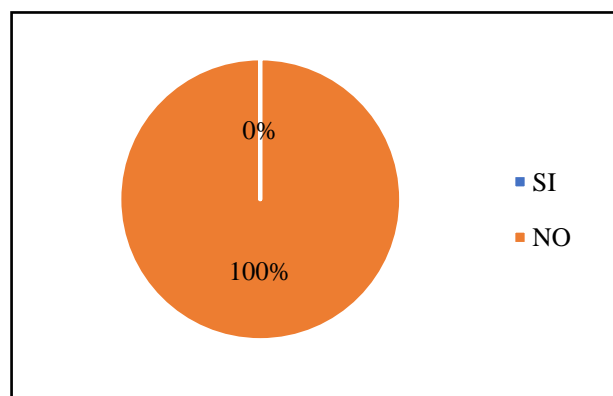
3. ¿Dentro de las políticas de la empresa, les otorgan incentivos si se considera que la rentabilidad es buena?

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	N°	%	Válido	Acumulado
			%	%
SI	0	0,0	0,0	0,0
NO	1	100,0	100,0	100,0
TOTAL	1	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada al gerente de la empresa SERVITECS SRL-PIURA dedicada a la fabricación, reparación y venta de muebles de metal, madera y melamine; el día 28 de septiembre del 2020.

Interpretación: De la encuesta aplicada al gerente de la empresa SERVITECS SRL, rubro fabricación, reparación y venta de muebles; se puede observar que la empresa no otorga incentivos a sus trabajadores así tenga indicios de tener buena rentabilidad, siendo equivalente al 100%.

Figura N° 03: Otorgan utilidades



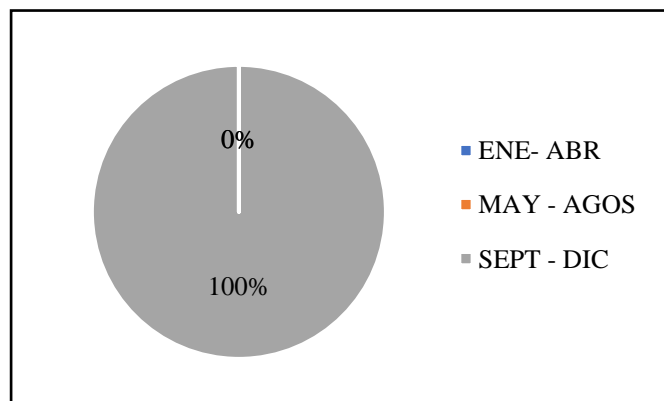
4. ¿En qué mes del año cree Ud. que la empresa gana más?

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	N°	%	Válido	Acumulado
ENE- ABR	0	0,0	0,0	0,0
MAY - AGOS	0	0,0	0,0	0,0
SEPT - DIC	1	100,0	100,0	100,0
TOTAL	1	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada al gerente de la empresa SERVITECS SRL-PIURA dedicada a la fabricación, reparación y venta de muebles de metal, madera y melamine; el día 28 de septiembre del 2020.

Interpretación: De la encuesta aplicada al gerente de la empresa SERVITECS SRL, rubro fabricación, reparación y venta de muebles; se puede observar que la empresa obtiene más ingresos durante los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre, siendo equivalente al 100%.

Figura N° 04: Mes donde gana más



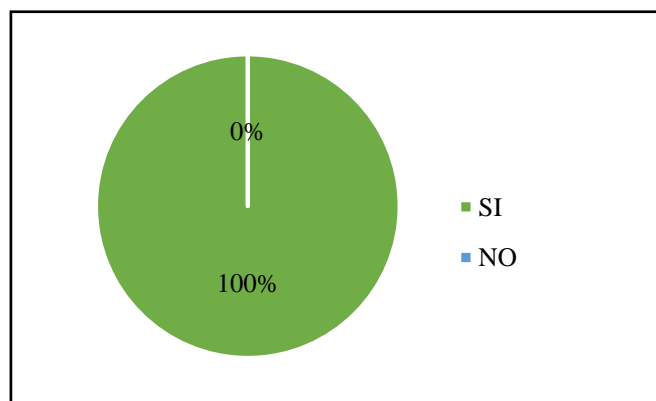
5. ¿Sabe si la empresa está teniendo algún problema de Rentabilidad?

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	N°	%	Válido	Acumulado
			%	%
SI	1	100,0	100,0	100,0
NO	0	0,0	0,0	100,0
TOTAL	1	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada al gerente de la empresa SERVITECS SRL-PIURA dedicada a la fabricación, reparación y venta de muebles de metal, madera y melamine; el día 28 de septiembre del 2020.

Interpretación: De la encuesta aplicada al gerente de la empresa SERVITECS SRL, rubro fabricación, reparación y venta de muebles; se puede observar que la empresa si presenta indicios de tener algún problema que le permita obtener una buena rentabilidad, siendo equivalente al 100%.

Figura N° 05: Tiene algún problema



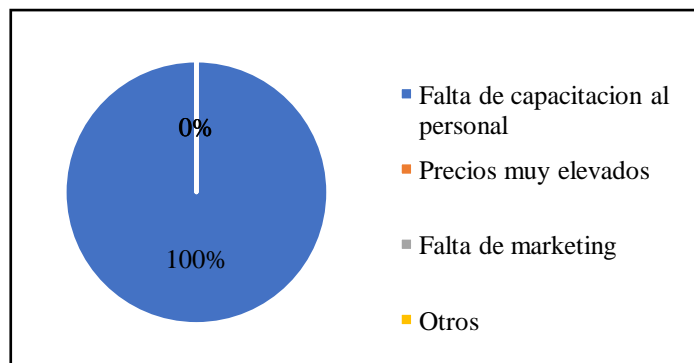
6. ¿Cuál cree que sería este problema?

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	N°	%	Válido	Acumulado
			%	%
Falta de capacitación al personal	1	100,0	100,0	100,0
Precios muy elevados	0	0,0	0,0	100,0
Falta de marketing	0	0,0	0,0	100,0
Otros	0	0,0	0,0	100,0
TOTAL	1	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada al gerente de la empresa SERVITECS SRL-PIURA dedicada a la fabricación, reparación y venta de muebles de metal, madera y melamine; el día 28 de septiembre del 2020.

Interpretación: De la encuesta aplicada al gerente de la empresa SERVITECS SRL, rubro fabricación, reparación y venta de muebles; se puede observar que la empresa no obtiene la rentabilidad deseada o proyecta por falta de capacitación continua y especialización a sus trabajadores, siendo equivalente al 100%.

Figura N° 06:Cuál sería el problema



Línea de Producción:

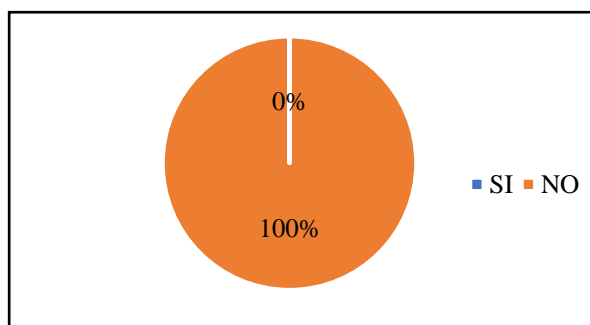
7. ¿Considera que la materia prima que requiere para la elaboración de su bien mueble es usada correctamente sin desperdiciarla?

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	N°	%	Válido	Acumulado
			%	%
SI	0	0,0	0,0	0,0
NO	1	100,0	100,0	100,0
TOTAL	1	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada al gerente de la empresa SERVITECS SRL-PIURA dedicada a la fabricación, reparación y venta de muebles de metal, madera y melamine; el día 28 de septiembre del 2020.

Interpretación: De la encuesta aplicada al gerente de la empresa SERVITECS SRL, rubro fabricación, reparación y venta de muebles; se puede observar que la materia prima utilizada para la fabricación de los bienes muebles no es usada correctamente, siendo equivalente al 100%.

Figura N° 07: Uso correcto de Materia Prima



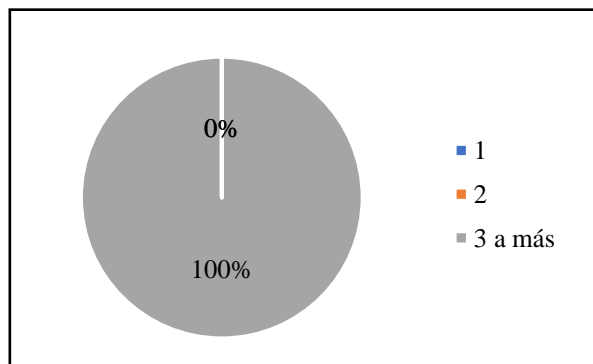
8. ¿De cuántos proveedores depende para poder conseguir la materia prima para la fabricación del producto?

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	N°	%	Válido	Acumulado
			%	%
1	0	0,0	0,0	0,0
2	0	0,0	0,0	0,0
3 a más	1	100,0	100,0	100,0
TOTAL	1	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada al gerente de la empresa SERVITECS SRL-PIURA dedicada a la fabricación, reparación y venta de muebles de metal, madera y melamine; el día 28 de septiembre del 2020.

Interpretación: De la encuesta aplicada al gerente de la empresa SERVITECS SRL, rubro fabricación, reparación y venta de muebles; se puede observar que la empresa cuenta con más de 3 proveedores para abastecerse de materia prima a la hora de fabricar sus productos, siendo equivalente al 100%.

Figura N° 08: Cantidad de proveedores



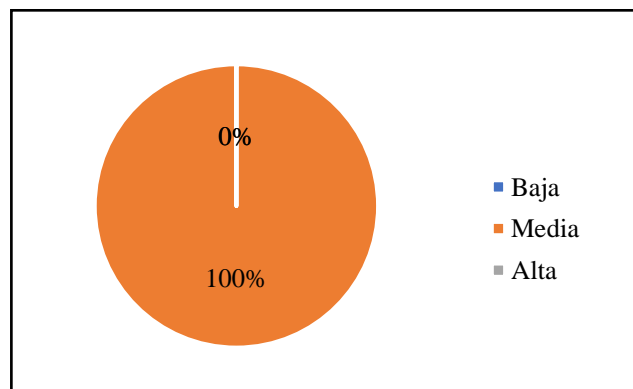
9. ¿Cómo considera su nivel de producción en la actualidad?

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	N°	%	Válido	Acumulado
			%	%
Baja	0	0,0	0,0	0,0
Media	1	100,0	100,0	100,0
Alta	0	0,0	0,0	0,0
TOTAL	1	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada al gerente de la empresa SERVITECS SRL-PIURA dedicada a la fabricación, reparación y venta de muebles de metal, madera y melamine; el día 28 de septiembre del 2020.

Interpretación: De la encuesta aplicada al gerente de la empresa SERVITECS SRL, rubro fabricación, reparación y venta de muebles; se puede observar que la empresa tiene un nivel medio de producción en estos momentos de pandemia, siendo equivalente al 100%.

Figura N° 09: Nivel de producción



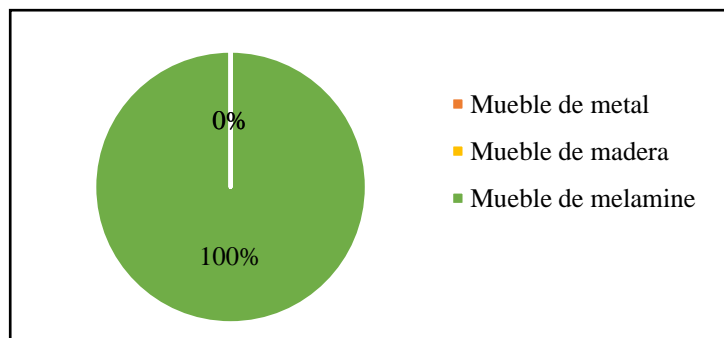
10. ¿Qué considera Ud. que le genera más rentabilidad a la empresa?

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	N°	%	Válido	Acumulado
Mueble de metal	0	0,0	0,0	0,0
Mueble de madera	0	0,0	0,0	0,0
Mueble de melamine	1	100,0	100,0	100,0
TOTAL	1	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada al gerente de la empresa SERVITECS SRL-PIURA dedicada a la fabricación, reparación y venta de muebles de metal, madera y melamine; el día 28 de septiembre del 2020.

Interpretación: De la encuesta aplicada al gerente de la empresa SERVITECS SRL, rubro fabricación, reparación y venta de muebles; se puede observar que la empresa vende más muebles de melamine, por ende, este le genera más ingresos, siendo equivalente al 100%.

Figura N°10: Da más rentabilidad



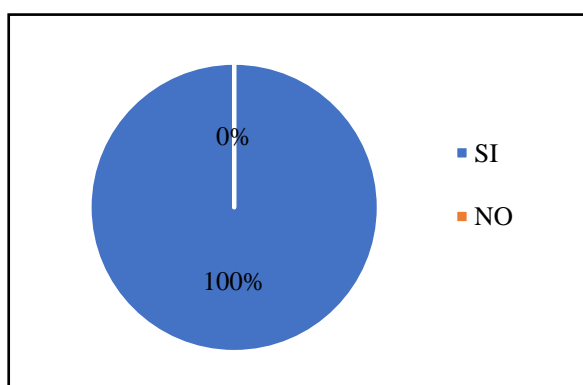
11. ¿Cuenta con stock suficiente para poder afrontar si un cliente solicita cantidad de un producto en específico?

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
	N°	%	%	%
SI	1	100,0	100,0	100,0
NO	0	0,0	0,0	100,0
TOTAL	1	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada al gerente de la empresa SERVITECS SRL-PIURA dedicada a la fabricación, reparación y venta de muebles de metal, madera y melamine; el día 28 de septiembre del 2020.

Interpretación: De la encuesta aplicada al gerente de la empresa SERVITECS SRL, rubro fabricación, reparación y venta de muebles; se puede observar que la empresa cuenta con stock suficiente para hacer frente ante cualquier pedido de sus clientes, siendo equivalente al 100%.

Figura N° 11: Cuenta con Stock



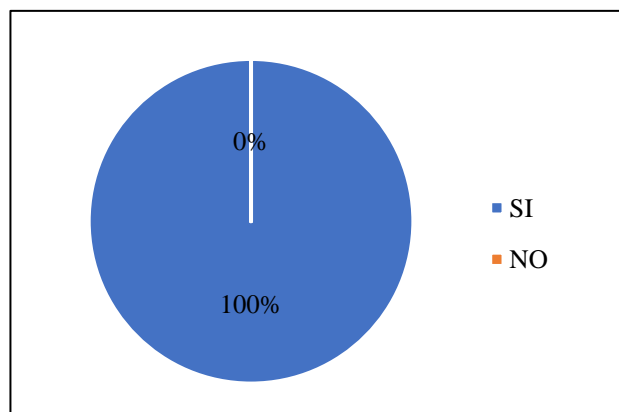
12. ¿Considera que ofrecen muebles con estilos y diseños atractivos?

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	N°	%	Válido	Acumulado
			%	%
SI	1	100,0	100,0	100,0
NO	0	0,0	0,0	100,0
TOTAL	1	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada al gerente de la empresa SERVITECS SRL-PIURA dedicada a la fabricación, reparación y venta de muebles de metal, madera y melamine; el día 28 de septiembre del 2020.

Interpretación: De la encuesta aplicada al gerente de la empresa SERVITECS SRL, rubro fabricación, reparación y venta de muebles; se puede observar que la empresa si ofrece productos con diseños y estilos atractivos acorde a los gustos de los clientes, siendo equivalente al 100%.

Figura N° 12: Estilo y diseño atractivo



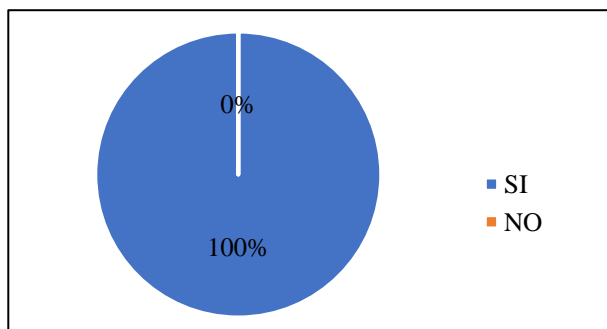
13. ¿Considera que la empresa cuenta con una buena estructura organizacional y de costos que le facilite conocer que esta marche de forma correcta?

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
	N°	%	%	%
SI	1	100,0	100,0	100,0
NO	0	0,0	0,0	100,0
TOTAL	1	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada al gerente de la empresa SERVITECS SRL-PIURA dedicada a la fabricación, reparación y venta de muebles de metal, madera y melamine; el día 28 de septiembre del 2020.

Interpretación: De la encuesta aplicada al gerente de la empresa SERVITECS SRL, rubro fabricación, reparación y venta de muebles; se puede observar que la empresa si cuenta con una estructura organizacional y de costos correcta que ayudan a que la empresa marche de forma correcta, siendo equivalente al 100%.

Figura N°13: Buena estructura organizacional y costos



Capacitación:

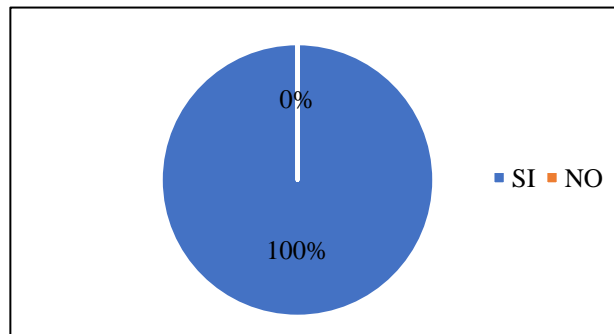
14. ¿Cree Ud. que la empresa tiene debidamente capacitados a sus trabajadores respecto a cómo actuar ante cualquier o falla de una maquina en el centro de trabajo?

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	N°	%	Válido	Acumulado
			%	%
SI	1	100,0	100,0	100,0
NO	0	0,0	0,0	100,0
TOTAL	1	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada al gerente de la empresa SERVITECS SRL- PIURA dedicada a la fabricación, reparación y venta de muebles de metal, madera y melamine; el día 28 de septiembre del 2020.

Interpretación: De la encuesta aplicada al gerente de la empresa SERVITECS SRL, rubro fabricación, reparación y venta de muebles; se puede observar que la empresa tiene capacitados a los trabajadores respecto a cómo actuar ante alguna falla de una maquinaria, siendo equivalente al 100%.

Figura N° 14: Saben cómo actuar ante cualquier falla



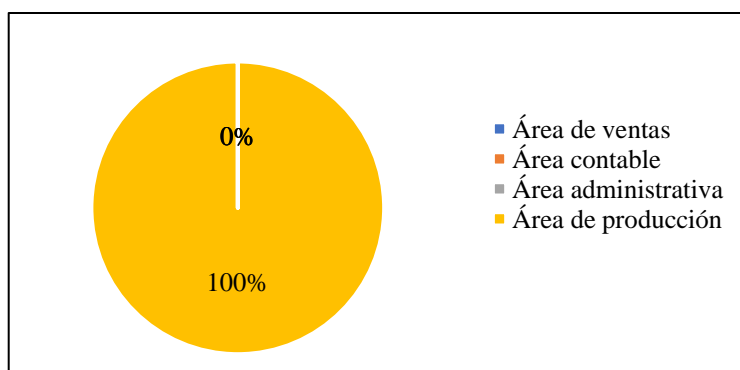
15. ¿A su parecer a que área la empresa capacita más seguido?

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	N°	%	Válido	Acumulado
Área de ventas	0	0,0	0,0	0,0
Área contable	0	0,0	0,0	0,0
Área administrativa	0	0,0	0,0	0,0
Área de producción	1	100,0	100,0	100,0
TOTAL	1	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada al gerente de la empresa SERVITECS SRL-PIURA dedicada a la fabricación, reparación y venta de muebles de metal, madera y melamine; el día 28 de septiembre del 2020.

Interpretación: De la encuesta aplicada al gerente de la empresa SERVITECS SRL, rubro fabricación, reparación y venta de muebles; se puede observar que la empresa capacita de forma seguida al área de producción, siendo equivalente al 100%.

Figura N° 15: Área capacitada seguida



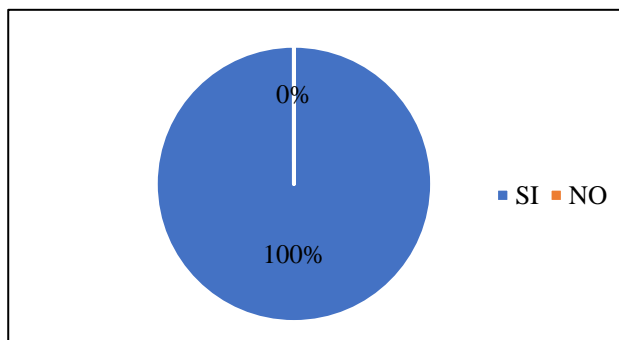
16. ¿El área de producción recibe capacitación acerca de cómo usar la maquinaria que llegue al centro de trabajo a fin de mejorar la producción?

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	N°	%	Válido	Acumulado
			%	%
SI	1	100,0	100,0	100,0
NO	0	0,0	0,0	100,0
TOTAL	1	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada al gerente de la empresa SERVITECS SRL-PIURA dedicada a la fabricación, reparación y venta de muebles de metal, madera y melamine; el día 28 de septiembre del 2020.

Interpretación: De la encuesta aplicada al gerente de la empresa SERVITECS SRL, rubro fabricación, reparación y venta de muebles; se puede observar que la empresa capacita al área de producción de cómo usar la maquinaria del centro de trabajo a fin de aumentar la producción, siendo equivalente al 100%.

Figura N° 16: Capacitación de cómo usar la maquinaria



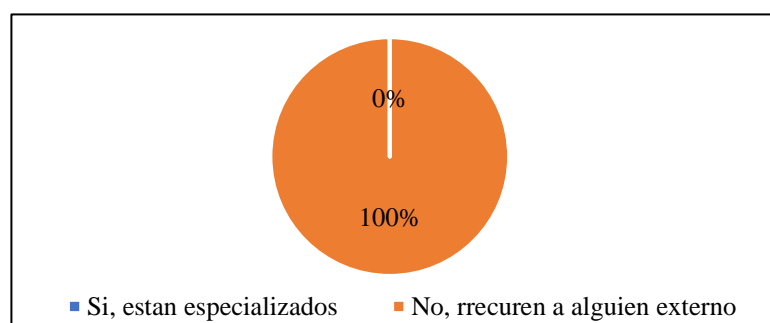
17. ¿El personal está debidamente especializado para realizar cualquier tipo de trabajo o recurren a alguien externo para dicha elaboración?

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	N°	%	Válido	Acumulado
Si, están especializados	0	0,0	0,0	0,0
No, recuren a alguien externo	1	100,0	100,0	100,0
TOTAL	1	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada al gerente de la empresa SERVITECS SRL-PIURA dedicada a la fabricación, reparación y venta de muebles de metal, madera y melamine; el día 28 de septiembre del 2020.

Interpretación: De la encuesta aplicada al gerente de la empresa SERVITECS SRL, rubro fabricación, reparación y venta de muebles; se puede observar que la empresa No cuenta con personal debidamente especializado para poder realizar un trabajo en específico y recurren a alguien externo que lo haga, siendo equivalente al 100%.

Figura N° 17: Personal debidamente especializado



Servicios:

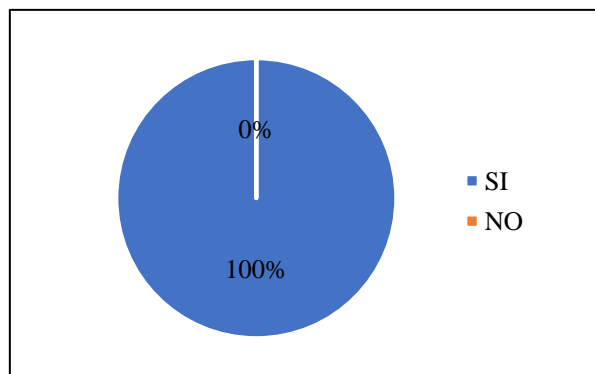
18. ¿La empresa fabrica todo tipo de mueble para el hogar?

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	N°	%	Válido	Acumulado
SI	1	100,0	100,0	100,0
NO	0	0,0	0,0	100,0
TOTAL	1	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada al gerente de la empresa SERVITECS SRL-PIURA dedicada a la fabricación, reparación y venta de muebles de metal, madera y melamine; el día 28 de septiembre del 2020.

Interpretación: De la encuesta aplicada al gerente de la empresa SERVITECS SRL, rubro fabricación, reparación y venta de muebles; se puede observar que la empresa Si fabrica todo tipo de mueble para el hogar que se le solicite acorde a los gustos de las personas, siendo equivalente al 100%.

Figura N° 18: Fabrica toto tipo de mueble



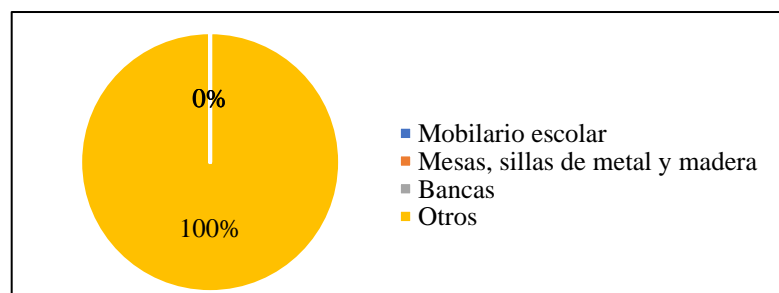
19. ¿Qué tipos de bienes muebles solicitan sus clientes con mayor frecuencia? Escoja una opción

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
	Nº	%	%	%
Mobiliario escolar	0	0,0	0,0	0,0
Mesas, sillas de metal y madera	0	0,0	0,0	0,0
Bancas	0	0,0	0,0	0,0
Otros	1	100,0	100,0	100,0
TOTAL	1	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada al gerente de la empresa SERVITECS SRL-PIURA dedicada a la fabricación, reparación y venta de muebles de metal, madera y melamine; el día 28 de septiembre del 2020.

Interpretación: De la encuesta aplicada al gerente de la empresa SERVITECS SRL, rubro fabricación, reparación y venta de muebles; se puede observar que la empresa fabrica todo tipo de mueble que el cliente solicite, desde muebles hasta estructuras metálicas (puertas, ventanas, portones, etc.), en el aspecto de madera (roperos, cómodas, puertas, etc.); siendo equivalente al 100%.

Figura N° 19: Muebles que solicitan



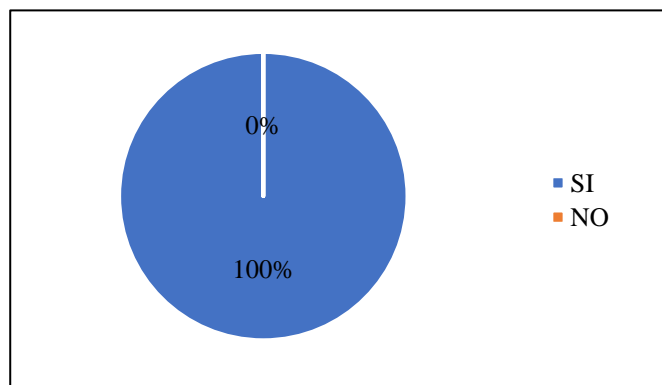
20. ¿Cree Ud. que la empresa entrega los bienes muebles acorde a las características y gustos que le solicitan los clientes?

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	N°	%	Válido	Acumulado
			%	%
SI	1	100,0	100,0	100,0
NO	0	0,0	0,0	100,0
TOTAL	1	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada al gerente de la empresa SERVITECS SRL-PIURA dedicada a la fabricación, reparación y venta de muebles de metal, madera y melamine; el día 28 de septiembre del 2020.

Interpretación: De la encuesta aplicada al gerente de la empresa SERVITECS SRL, rubro fabricación, reparación y venta de muebles; se puede observar que la empresa diseña y fabrica los muebles con las características que el cliente solicite, siendo equivalente al 100%.

Figura N° 20: Entrega lo solicitado



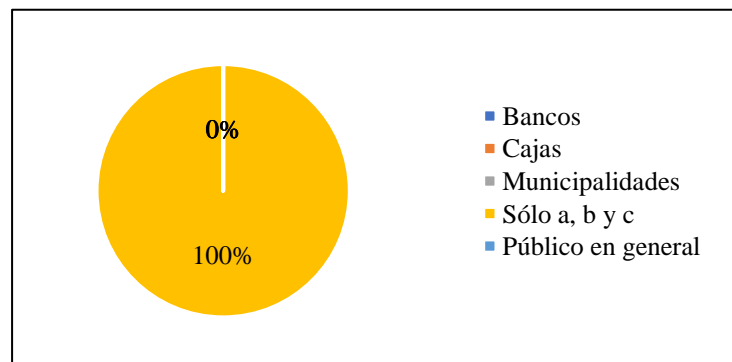
21. ¿Qué clientes buscan a menudo sus servicios?

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	N°	%	Válido	Acumulado
			%	%
Bancos	0	0,0	0,0	0,0
Cajas	0	0,0	0,0	0,0
Municipalidades	0	0,0	0,0	0,0
Sólo a, b y c	1	100,0	100,0	100,0
Público en general	0	0,0	0,0	0,0
TOTAL	1	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada al gerente de la empresa SERVITECS SRL-PIURA dedicada a la fabricación, reparación y venta de muebles de metal, madera y melamine; el día 28 de septiembre del 2020.

Interpretación: De la encuesta aplicada al gerente de la empresa SERVITECS SRL, rubro fabricación, reparación y venta de muebles; se puede observar que la empresa trabaja más seguida con bancos, cajas y municipalidades, siendo equivalente al 100%.

Figura N° 21: Quienes buscan sus servicios



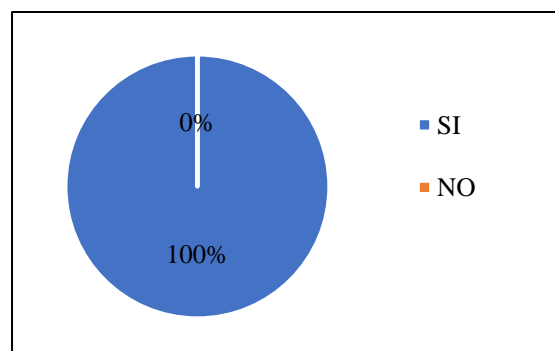
22. ¿La calidad de los productos cumplen con las expectativas que los clientes solicitan?

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
	N°	%	%	%
SI	1	100,0	100,0	100,0
NO	0	0,0	0,0	100,0
TOTAL	1	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada al gerente de la empresa SERVITECS SRL-PIURA dedicada a la fabricación, reparación y venta de muebles de metal, madera y melamine; el día 28 de septiembre del 2020.

Interpretación: De la encuesta aplicada al gerente de la empresa SERVITECS SRL, rubro fabricación, reparación y venta de muebles; se puede observar que la empresa cuenta entrega los trabajos solicitados por los clientes cumplen con las expectativas de estos, siendo equivalente al 100%.

Figura N° 22: Ofrecen calidad



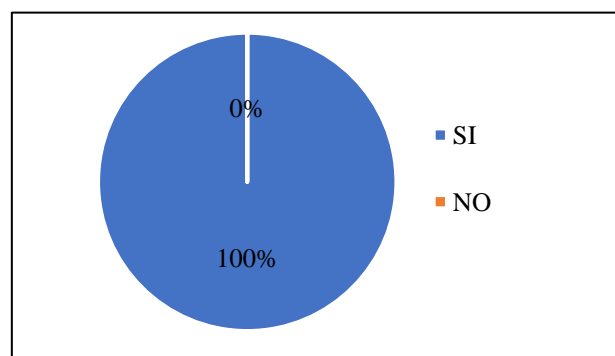
23. ¿Su empresa cuenta con servicio de transporte de mercadería en caso el cliente requiera que le lleven el producto a la empresa y/o domicilio?

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	N°	%	Válido	Acumulado
			%	%
SI	1	100,0	100,0	100,0
NO	0	0,0	0,0	100,0
TOTAL	1	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada al gerente de la empresa SERVITECS SRL-PIURA dedicada a la fabricación, reparación y venta de muebles de metal, madera y melamine; el día 28 de septiembre del 2020.

Interpretación: De la encuesta aplicada al gerente de la empresa SERVITECS SRL, rubro fabricación, reparación y venta de muebles; se puede observar que la empresa cuenta con servicio de transporte o traslado del bien, siendo equivalente al 100%.

Figura N° 23: Cuenta con servicio de transporte



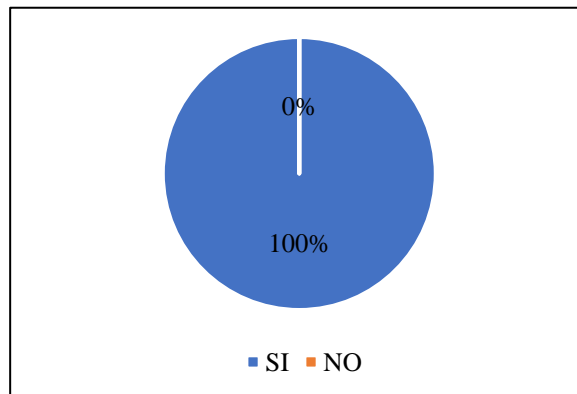
24. ¿Los productos que fabrica y vende la empresa cuentan con una garantía por si este está dañado?

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	N°	%	Válido	Acumulado
			%	%
SI	1	100,0	100,0	100,0
NO	0	0,0	0,0	100,0
TOTAL	1	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada al gerente de la empresa SERVITECS SRL-PIURA dedicada a la fabricación, reparación y venta de muebles de metal, madera y melamine; el día 28 de septiembre del 2020.

Interpretación: De la encuesta aplicada al gerente de la empresa SERVITECS SRL, rubro fabricación, reparación y venta de muebles; se puede observar que la empresa cuenta con servicio de garantía por si el producto sufre daños al momento del traslado o algún desperfecto que el cliente pueda observar, siendo equivalente al 100%.

Figura N° 24: Servicio de garantía



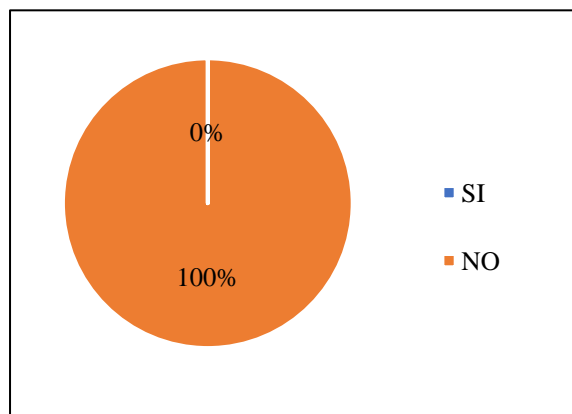
25. ¿La empresa donde labora recibe quejas de parte de sus clientes?

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	N°	%	Válido	Acumulado
SI	0	0,0	0,0	0,0
NO	1	100,0	100,0	100,0
TOTAL	1	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada al gerente de la empresa SERVITECS SRL-PIURA dedicada a la fabricación, reparación y venta de muebles de metal, madera y melamine; el día 28 de septiembre del 2020.

Interpretación: De la encuesta aplicada al gerente de la empresa SERVITECS SRL, rubro fabricación, reparación y venta de muebles; se puede observar que la empresa no recibe quejas por parte de sus clientes, en otras palabras, quedan satisfechos, siendo equivalente al 100%.

Figura N° 25: Recibe quejas



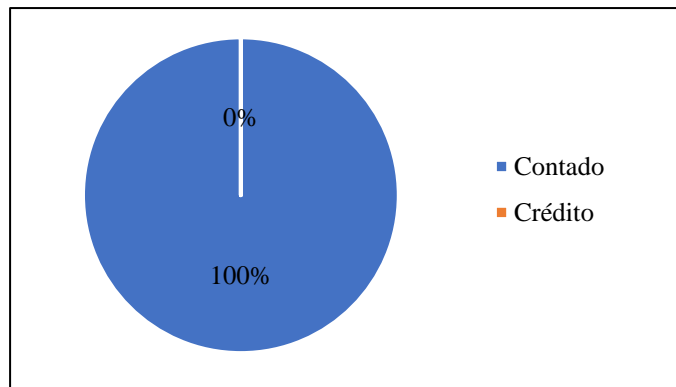
26. ¿Qué modalidad de pago prefieren utilizar sus clientes?

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	N°	%	Válido	Acumulado
			%	%
Contado	1	100,0	100,0	100,0
Crédito	0	0,0	0,0	100,0
TOTAL	1	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada al gerente de la empresa SERVITECS SRL-PIURA dedicada a la fabricación, reparación y venta de muebles de metal, madera y melamine; el día 28 de septiembre del 2020.

Interpretación: De la encuesta aplicada al gerente de la empresa SERVITECS SRL, rubro fabricación, reparación y venta de muebles; se puede observar que la mayoría de sus clientes prefieren pagar al contado en vez de crédito, siendo equivalente al 100%.

Figura N° 26: Modalidad de pago



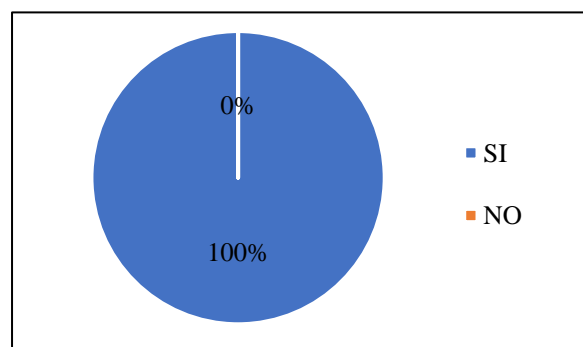
27. ¿Existe definida una política de compras adecuada a la actividad de la empresa?

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
	N°	%	%	%
SI	1	100,0	100,0	100,0
NO	0	0,0	0,0	100,0
TOTAL	1	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada al gerente de la empresa SERVITECS SRL-PIURA dedicada a la fabricación, reparación y venta de muebles de metal, madera y melamine; el día 28 de septiembre del 2020.

Interpretación: De la encuesta aplicada al gerente de la empresa SERVITECS SRL, rubro fabricación, reparación y venta de muebles; se puede observar que la empresa cuenta con una política de compra adecuada que le está dando resultados positivos, siendo equivalente al 100%.

Figura N° 27: Política de compra



Competencia y Posicionamiento en el mercado:

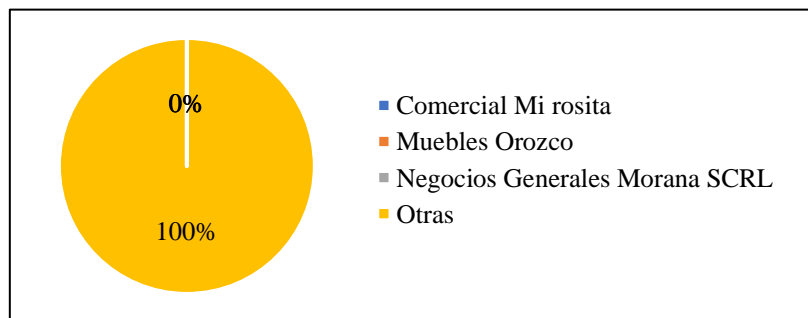
28. ¿Cuál es la empresa que Ud. considera como su competencia directa?

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	Nº	%	Válido	Acumulado
Comercial Mi Rosita	0	0,0	0,0	0,0
Muebles Orozco	0	0,0	0,0	0,0
Negocios Generales Morana SCRL	0	0,0	0,0	0,0
Otras	1	100,0	100,0	100,0
TOTAL	1	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada al gerente de la empresa SERVITECS SRL-PIURA dedicada a la fabricación, reparación y venta de muebles de metal, madera y melamine; el día 28 de septiembre del 2020.

Interpretación: De la encuesta aplicada al gerente de la empresa SERVITECS SRL, rubro fabricación, reparación y venta de muebles; se puede observar que la empresa ha logrado identificar a sus principales competidores, cada uno con un grado de porcentaje diferente, siendo equivalente al 100%.

Figura N° 28: Competencia



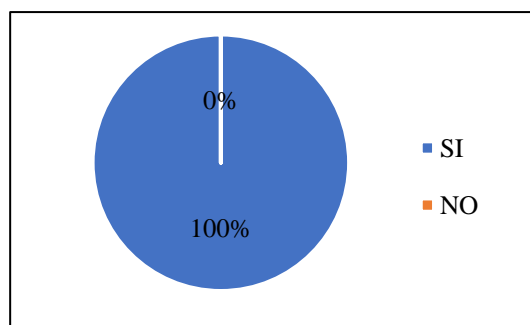
29. ¿Su tienda está posicionada en un lugar bastante transitado a fin de que puedan ser vistos por los clientes y así puedan comprar los bienes muebles?

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
	N°	%	%	%
SI	1	100,0	100,0	100,0
NO	0	0,0	0,0	100,0
TOTAL	1	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada al gerente de la empresa SERVITECS SRL-PIURA dedicada a la fabricación, reparación y venta de muebles de metal, madera y melamine; el día 28 de septiembre del 2020.

Interpretación: De la encuesta aplicada al gerente de la empresa SERVITECS SRL, rubro fabricación, reparación y venta de muebles; se puede observar que la empresa, está posicionada en un lugar bastante transitado a fin de que puedan ser vistos por los clientes, siendo equivalente al 100%.

Figura N° 29: Posicionamiento



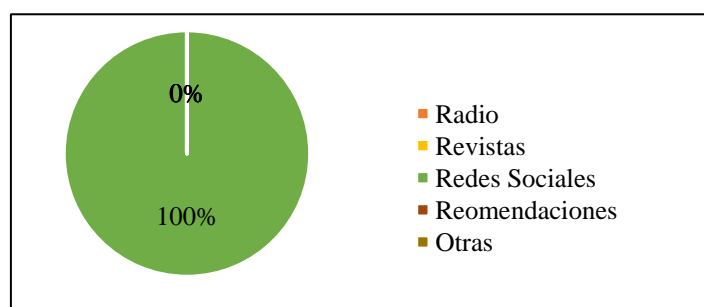
30. ¿Qué medios de comunicación utiliza para poder llegar a sus clientes?

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	N°	%	Válido	Acumulado
			%	%
Radio	0	0,0	0,0	0,0
Revistas	0	0,0	0,0	0,0
Redes Sociales	1	100,0	100,0	100,0
Recomendaciones	0	0,0	0,0	100,0
Otras	0	0,0	0,0	100,0
TOTAL	1	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada al gerente de la empresa SERVITECS SRL-PIURA dedicada a la fabricación, reparación y venta de muebles de metal, madera y melamine; el día 28 de septiembre del 2020.

Interpretación: De la encuesta aplicada al gerente de la empresa SERVITECS SRL, rubro fabricación, reparación y venta de muebles; se puede observar que la empresa utiliza las redes sociales como medio de comunicación para poder mostrar sus productos y servicios, siendo equivalente al 100%.

Figura N°30: Medios de comunicación



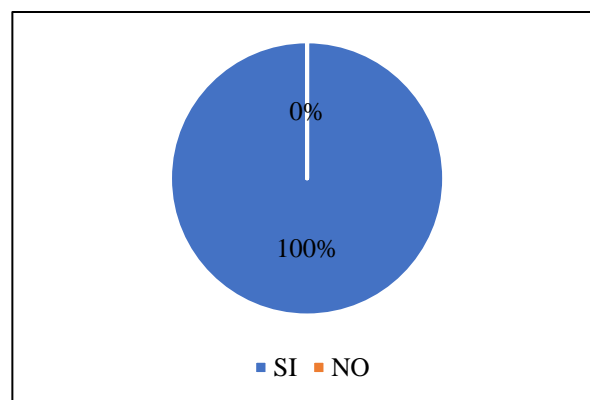
31. ¿La empresa se ha planteado proyectarse para crear productos nuevos o mejorar los productos ya existentes?

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
	N°	%	%	%
SI	1	100,0	100,0	100,0
NO	0	0,0	0,0	100,0
TOTAL	1	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada al gerente de la empresa SERVITECS SRL-PIURA dedicada a la fabricación, reparación y venta de muebles de metal, madera y melamine; el día 28 de septiembre del 2020.

Interpretación: De la encuesta aplicada al gerente de la empresa SERVITECS SRL, rubro fabricación, reparación y venta de muebles; se puede observar que la empresa se está proyectando a seguir innovando en la fabricación de sus productos y así mantenerse en el mercado, siendo equivalente al 100%.

Figura N° 31: Mejorar productos



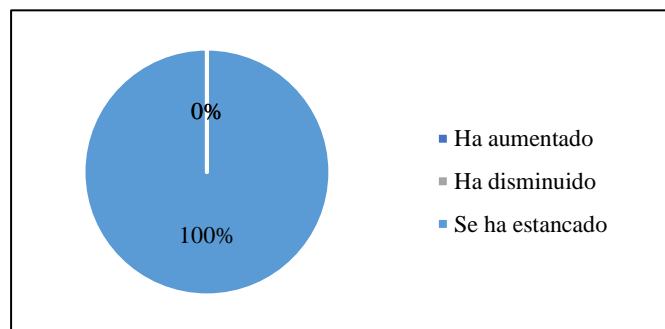
32. Según las ventas realizadas en los últimos 5 años, Podría decir si el número de clientes

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
	Nº	%	%	%
Ha aumentado	0	0,0	0,0	0,0
Ha disminuido	0	0,0	0,0	0,0
Se ha estancado	1	100,0	100,0	100,0
TOTAL	1	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada al gerente de la empresa SERVITECS SRL-PIURA dedicada a la fabricación, reparación y venta de muebles de metal, madera y melamine; el día 28 de septiembre del 2020.

Interpretación: De la encuesta aplicada al gerente de la empresa SERVITECS SRL, rubro fabricación, reparación y venta de muebles; se puede observar que la empresa en los últimos 5 años no ha crecido mucho en cuanto a la obtención de nuevos clientes, siendo equivalente al 100%.

Figura N° 32: Ventas último 5 años



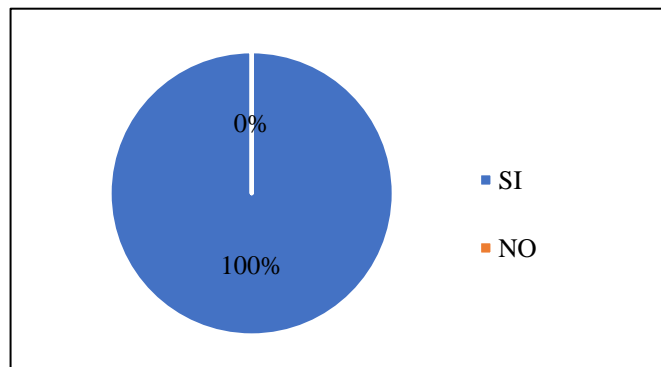
33. ¿La empresa tiene buena relación con la clientela?

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	N°	%	Válido	Acumulado
			%	%
SI	1	100,0	100,0	100,0
NO	0	0,0	0,0	100,0
TOTAL	1	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada al gerente de la empresa SERVITECS SRL-PIURA dedicada a la fabricación, reparación y venta de muebles de metal, madera y melamine; el día 28 de septiembre del 2020.

Interpretación: De la encuesta aplicada al gerente de la empresa SERVITECS SRL, rubro fabricación, reparación y venta de muebles; se puede observar que la empresa tiene una buena relación laborar para con sus clientes, siendo equivalente al 100%.

Figura N° 33: Buena relación con clientes



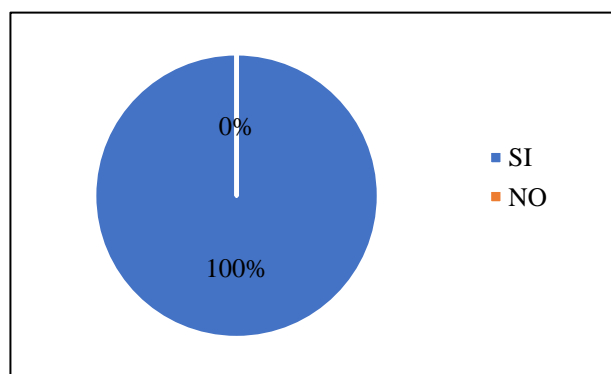
34. ¿Cuenta con técnicas o mecanismos que les permitan medir el grado de satisfacción de sus clientes?

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
	N°	%	%	%
SI	1	100,0	100,0	100,0
NO	0	0,0	0,0	100,0
TOTAL	1	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada al gerente de la empresa SERVITECS SRL-PIURA dedicada a la fabricación, reparación y venta de muebles de metal, madera y melamine; el día 28 de septiembre del 2020.

Interpretación: De la encuesta aplicada al gerente de la empresa SERVITECS SRL, rubro fabricación, reparación y venta de muebles; se puede observar que la empresa utiliza técnicas para poder medir el grado de satisfacción de sus clientes luego de entregar sus productos o servicios, siendo equivalente al 100%.

Figura N° 34: Miden el grado de satisfacción



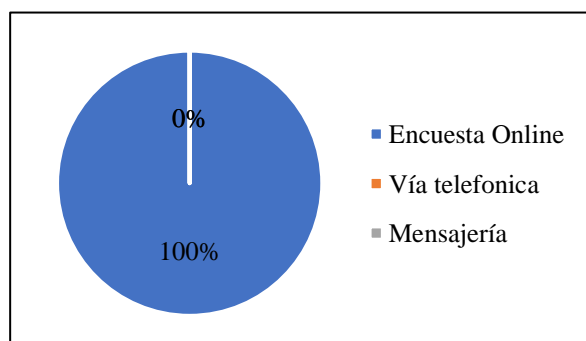
35. ¿Cómo mide el grado de satisfacción de sus clientes al obtener algún producto suyo?

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	N°	%	Válido	Acumulado
			%	%
Encuesta Online	1	100,0	100,0	100,0
Vía telefónica	0	0,0	0,0	100,0
Mensajería	0	0,0	0,0	100,0
TOTAL	1	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada al gerente de la empresa SERVITECS SRL-PIURA dedicada a la fabricación, reparación y venta de muebles de metal, madera y melamine; el día 28 de septiembre del 2020.

Interpretación: De la encuesta aplicada al gerente de la empresa SERVITECS SRL, rubro fabricación, reparación y venta de muebles; se puede observar que la empresa utiliza las encuestas online para medir ese grado de satisfacción por parte de sus clientes, siendo equivalente al 100%.

Figura N° 35: Cómo mide la satisfacción



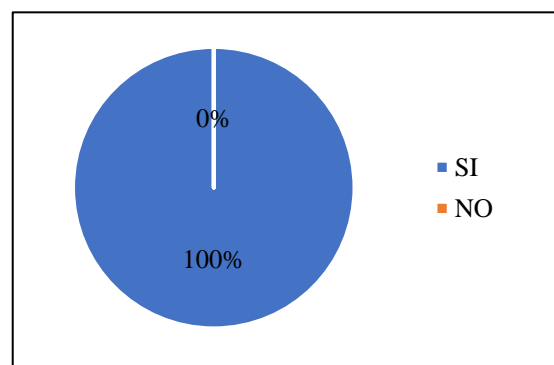
36. ¿Realiza regularmente un cálculo de las necesidades del área de producción?

CATEGORIA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
	N°	%	%	%
SI	1	100,0	100,0	100,0
NO	0	0,0	0,0	100,0
TOTAL	1	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada al gerente de la empresa SERVITECS SRL-PIURA dedicada a la fabricación, reparación y venta de muebles de metal, madera y melamine; el día 28 de septiembre del 2020.

Interpretación: De la encuesta aplicada al gerente de la empresa SERVITECS SRL, rubro fabricación, reparación y venta de muebles; se puede observar que la empresa lleva un control adecuado de las necesidades que pueda presentar el área de producción, siendo equivalente al 100%.

Figura N° 36: Realiza cálculo de las necesidades



Después de aplicar la encuesta se logró obtener los siguientes resultados:

Cuadro N° 03: Oportunidades para mejorar la rentabilidad en SERVITECS SRL

N°	CONDICIÓN ENCONTRADA
1	Falta de capacitación a sus trabajadores
2	No cuenta con trabajadores debidamente especializados
3	Un inadecuado uso de la materia prima
4	Falta de incentivos a sus trabajadores
5	Actualizar la maquinaria en el área de fabricación.

Fuente: Elaboración propia

5.1.2. Según el objetivo específico 2:

Describir las oportunidades de la rentabilidad que mejoren las posibilidades de la empresa SERVITECS SRL PIURA, 2020.

Mediante la encuesta aplicada al gerente de la empresa SERVITECS SRL, se pudo comprender la situación actual en la que la empresa se encuentra y así poder observar las oportunidades a mejorar.

Se ha seleccionado 5 oportunidades a mejorar en la empresa las cuales son:

Cuadro N° 04: Propuestas de mejoras en SERVITECS SRL

N°	OPORTUNIDAD DE MEJORA	DESCRIPCIÓN	PROPUESTA DE MEJORA
1	Falta de capacitación a sus trabajadores	La empresa no toma en cuenta capacitar a sus trabajadores de forma continua y esto puede ocasionar que su rendimiento productivo sea bajo en comparación con alguien capacitado.	Dar a conocer que trabajador debidamente capacitado es más productivo para la empresa. La empresa debe invertir en talleres o cursos para que sus trabajadores se especialicen y puedan elaborar cualquier tipo de trabajo.
2	No cuenta con trabajadores debidamente especializados	No cuentan con trabajadores especializados para realizar algún tipo de trabajo que conlleve el uso de tecnología actual que mejore la calidad y/o diseño del bien mueble.	

3	Un inadecuado uso de la materia prima	El área de producción no cuenta con una adecuada planeación para optimizar la materia prima que se requiere para fabricar los bienes muebles.	Si la empresa lleva un control de la materia prima utilizada, ésta tendrá mejores índices de rentabilidad.
4	Falta de incentivos a sus trabajadores.	La empresa no cree necesaria la importancia de incentivar a sus trabajadores; al incentivarlos proporciona mejorar el clima laboral, aumentar la productividad, fidelizar al trabajador para que no se vaya a otra empresa, entre otros.	La empresa debe de crear un plan de incentivos para premiar el esfuerzo de sus trabajadores, más aún, cuando ésta haya aumentado la rentabilidad.
5	Actualizar la maquinaria en el área de fabricación.	La empresa debe de invertir en la maquinaria de su empresa con la finalidad de poder adaptarse a la modernización y así poder competir en el mercado; la implementación de la maquinaria aumenta la rentabilidad a corto plazo de una manera eficaz y amplía la vida útil de los equipos existentes.	La evolución de los productos es necesaria para satisfacer las necesidades de los clientes, además el entorno competitivo, exige la modernización de los equipos para poder subsistir en el mercado.

5.1.3. Según el objetivo específico 3:

Explicar las propuestas de la rentabilidad que mejoren las posibilidades en la empresa SERVITECS SRL PIURA, 2020.

Mediante la encuesta aplicada al gerente de la empresa SERVITECS SRL, se plantearán las siguientes propuestas de mejora.

- Trabajador debidamente capacitado es más productivo para la empresa: Es cierto que una persona debidamente capacitada se va a desempeñar mejor en su centro laboral, además de sentirse cómoda y segura, por lo que como consecuencia ocurrirán menos accidentes y se obtendrán mejores resultados. Es por ello que se recomienda a la empresa SERVITECS SRL, invertir en capacitación seguida al área de producción porque son los que están en constante contacto con la fabricación de los muebles.

Toda empresa va a depender del talento de su personal, mientras estos estén más capacitados mayor será el beneficio y rentabilidad; además la capacitación va a depender de los cambios y tendencias que se presenten en el mercado, esto se le llama globalización. Toda empresa debe identificar las debilidades de su personal y enfocarse en las necesidades del cliente.

- Proponer invertir en talleres o cursos para que puedan especializarse: Se le recomienda a la empresa SERVITECS SRL invertir en talleres o cursos para que sus trabajadores puedan especializarse y así puedan

elaborar cualquier tipo de trabajo; de esta forma no tendrán la necesidad de recurrir a alguien externo para que fabrique ese trabajo que requiera el uso de herramientas o diseños actualizados.

- Llevar un control de la materia prima, tendrá mejores índices de rentabilidad: Un control adecuado de la materia prima ayuda a que la empresa tenga menos pérdidas de materiales además que forman parte indispensable en el proceso productivo, este paso se lleva a cabo del uso de la mano de obra que se adiciona a diversos costos incurridos durante la ejecución del trabajo, aquí también influye el grado de capacitación. La empresa SERVITECS SRL debe de plantearse elaborar un plan para controlar mejor la cantidad de material que intervienen en la fabricación de un bien mueble.
- Proponer crear un plan de incentivos para premiar el esfuerzo de sus trabajadores: Se le recomienda a la empresa SERVITECS SRL elaborar un plan de incentivos para sus trabajadores, con la finalidad de motivarlos y de esta forma aumentar la producción y el cumplimiento de los objetivos. Además, que ese plan de incentivos no es necesario que sea económica (monetaria), sino que también puede ser concediendo una mayor flexibilidad horaria, el reconocimiento de los logros a través de diplomas, la facilidad para elegir las vacaciones y los días libres, entre otros incentivos.

- Control de la maquinaria en el área de fabricación: La empresa debe de actualizar constantemente su maquinaria con la finalidad de que esta pueda agilizar la productividad dentro de la empresa, también debe de maximizar los procesos productivos y esto solo podrá hacerlo al tener la maquinaria actualizada, por ejemplo:
 - Máquina de soldar.
 - Moladoras.
 - Taladros de mano y de banco.
 - Tronzadora.
 - Esmeriles.
 - Enchapadoras de canto para melamine.
 - Escuadradora de corte para melamines.
 - Horno eléctrico para pintura.
 - Sierras circulares.
 - Desgruesadora.
 - Comprensora.
 - Entre otras.

5.2. Análisis de los resultados

5.2.1. Según el objetivo específico 1:

Establecer las oportunidades de la rentabilidad que mejoren las posibilidades de la empresa SERVITECS SRL PIURA, 2020.

Al realizar el análisis de los resultados a través de la encuesta aplicada se pudo observar que la empresa SERVITECS SRL presenta índices de rentabilidad estable debido a que:

- En lo que concierne a la producción; cuenta con varios proveedores de materia prima y gracias a esto no sufre falta de abastecimiento o incrementos de precios por parte de sus proveedores; en pocas palabras si uno decide aumentarle el precio este opta por comprarle al otro proveedor; además se puede observar que los muebles de melamine le generan más ingresos en comparación a los de metal y madera; gracias a esto su nivel de producción actualmente es media, por ende cuenta con stock suficiente para poder afrontar grandes cantidad de un producto en específico, además los estilos y diseños de sus muebles son atractivos para las personas.
- En lo que concierne a la capacitación, la empresa capacita más seguida al área administrativa.
- En lo que concierne a servicio; la empresa fabrica todo tipo de mueble para el hogar, entrega los bienes muebles acorde a las características y gustos que le solicitan los clientes, además entre los clientes más

comunes de la empresa destacan los bancos, cajas, municipalidades, universidades, etc. La empresa también ofrece servicio de garantía y transporte de sus bienes muebles hasta el lugar que este solicite.

- En lo que concierne a competencia y posicionamiento; afirma que su tienda está posicionada en un lugar bastante transitado a fin de que puedan ser vistos por los clientes, además usa las redes sociales para poder llegar o atraer clientes; sus ventas realizadas en los últimos 5 años se han mantenido estable y por último se observó que la empresa hace uso de encuestas online para medir el grado de satisfacción de sus clientes.

5.2.2. Según el objetivo específico 2:

Describir las oportunidades de la rentabilidad que mejoren las posibilidades de la empresa SERVITECS SRL PIURA, 2020.

En base a los resultados obtenidos se evidenció que la empresa SERVITECS SRL presenta los siguientes inconvenientes para aumentar su rentabilidad:

- Dar a conocer que trabajador debidamente capacitado es más productivo para la empresa: Toda organización exitosa tiene como base su capital humano, es por ello que se debe de invertir una cantidad de dinero para su capacitación, se conoce que tales inversiones agregan valor a las capacidades humanas y por ende se desempeñará mejor en su labor, además permitirá que ocurren menos accidentes, esto la

empresa lo está pasando por alto porque actualmente tiene índices de rentabilidad aceptable, además que cuenta con trabajadores de experiencia pero le pasará factura si estos dejan de tener contrato laboral con la empresa. Si bien es cierto la empresa capacita a sus trabajadores esto lo hace solo 1 vez al año y se conoce que para estar debidamente capacitado mínimo deben ser 2 capacitaciones al año.

- La empresa debe invertir en talleres o cursos para que sus trabajadores se especialicen y puedan elaborar cualquier tipo de trabajo: La empresa tampoco invierte en especializar a sus trabajadores para que puedan realizar cualquier tipo de trabajo, cabe resaltar que de esta forma está omitiendo la globalización pues se está quedando en quizás utilizar técnicas o herramientas que optimicen la producción, además que estos no podrán fabricar algún bien mueble que los clientes soliciten con diseños o acabados actualizados; como sus trabajadores no están debidamente especializados la empresa tiene que recurrir a la subcontratación.
- Si la empresa lleva un control de la materia prima utilizada, ésta tendrá mejores índices de rentabilidad: Actualmente la empresa en el área de producción no cuenta con un plan para optimizar la materia prima esto le conlleva a tener pérdida de material; el no tener un plan dentro de esta área no le va permitir conocer en tiempo real la cantidad de la materia prima que se pudiera estar perdiendo en el proceso de

fabricación de los muebles, el uso de estos sistemas, ayudan a disminuir los costes de producción y por ende mejoraran la producción.

- La empresa debe de crear un plan de incentivos para premiar el esfuerzo de sus trabajadores, más aún, cuando ésta haya aumentado la rentabilidad: La empresa no cuenta con un plan de incentivos que hagan que sus trabajadores estén motivados y por ende productivos; existen muchas maneras de incentivar a los trabajadores desde incentivos económicos (las recompensas monetarias que la empresa da al empleado por alcanzar algún objetivo) y los incentivos no económicos (reconocimiento de los logros, la facilidad para elegir las vacaciones, los días libres, entre otros).
- La modernización de los equipos para poder subsistir en el mercado: Se conoce que los tiempos cambian, la tecnología se actualiza, los mercados varían y para sobrevivir toda empresa debe de adaptarse a esto, es por ello que deben de actualizar y modernizarse en maquinaria para poder maximizar la producción y a su vez alargar la vida útil de sus activos, esto la empresa SERVITECS SRL debe de tomarlo en cuenta si desea seguir liderando el mercado y mantenerse en él; de igual forma esta nueva maquinaria si se le da el uso correcto aumentará la productividad.

5.2.3. Según el objetivo específico 3:

Explicar las propuestas de la rentabilidad que mejoren las posibilidades en la empresa SERVITECS SRL PIURA, 2020.

- Trabajador debidamente capacitado es más productivo para la empresa: La finalidad de esta propuesta es que la empresa tome conciencia e invierta en la capacitación de sus trabajadores, en especial al área de producción puesto que estos serán los que le ayuden a poder cumplir con la entrega de sus productos, además de la misma fabricación. Los trabajadores debidamente capacitados harán que aumenten los niveles de ingresos de la empresa, cabe resaltar que debe de centrar su capacitación tanto a cómo usar la maquinaria que llegue al centro de trabajo y cómo actuar ante cualquier desperfecto que pueda ocurrir en la misma.

Se sabe que la empresa depende mucho de sus trabajadores para la obtención de resultados, mientras estos estén más capacitados mayor será el beneficio y rentabilidad; además la capacitación va a depender de los cambios y tendencias que se presenten en el mercado.

- Proponer invertir en talleres o cursos para que puedan especializarse: Se le recomienda a la empresa SERVITECS SRL invertir en talleres con la finalidad de que sus trabajadores puedan fabricar todo tipo de trabajo, aplicando técnicas y diseños actuales que los clientes puedan solicitar acorde a gustos, preferencias y necesidades. De esta forma la

empresa no se verá en la obligación de recurrir a la contratación de alguien externo para fabricar ese bien mueble haciendo usos de técnicas y diseños actuales.

- Llevar un control de la materia prima, tendrá mejores índices de rentabilidad: La finalidad de esta propuesta es que la empresa pueda plantearse elaborar un plan de control de materia prima con el propósito de conocer en términos numéricos la cantidad de material que se desperdicia para fabricar un mueble. El objetivo de elaborar este plan es poder medir con mayor exactitud las mermas totales, se recomienda el uso de sistemas de monitoreo de materia prima en el área de producción con la finalidad de poder cuantificar en tiempo real la cantidad de materiales que se puede estar perdiendo en el camino. La medición en tiempo real ofrecerá un reporte de la cantidad de la MP que se pudiera estar perdiendo en el proceso de fabricación de muebles. Por eso la empresa SERVITECS SRL debe de plantearse elaborar este plan para controlar mejor la materia prima que interviene en la fabricación del bien mueble en sus 3 áreas (Metal, madera y melamine).

Se propone seguir el siguiente plan:

1. Identificar las áreas donde ocurren las pérdidas de materia prima en procesos de fabricación de los bienes muebles.

2. Evaluar las pérdidas que representan el mayor volumen y el mayor porcentaje de costes al momento de su fabricación.
3. Implantar un equipo de monitoreo en las 3 áreas de fabricación de los bienes muebles: metal, madera, melamine.
4. El uso de estos sistemas disminuirá los costes de producción, ya que son capaces de cuantificar la pérdida de producto en líneas de producción.

Ejemplo de cantidad de materia prima para la fabricación de 1 silla de metal y proyectada a la cantidad de 100 sillas:

SILLA FIJA DE TUBO CUADRADO			
Materia prima	1 Tubo cuadrado 1" * 0,9	Para fabricar una silla se necesita 5,20 mts	
Para la fabricación			
	1 respaldo	1,50 mts	1,50
1 SILLA	1 asiento	0,74 cm	0,74
	2 patas	1,10 mts	2,20
	2 amarres	0,38 cm	0,76
			5,20
SILLA FIJA DE TUBO CUADRADO			
Materia prima	100 Tubos cuadrados 1" * 0,9	Para fabricar 100 sillas se necesita 520 mts	
Para la fabricación			
	1 respaldo	1,50 mts	150,00
100 SILLAS	1 asiento	0,74 cm	74,00
	2 patas	1,10 mts	220,00
	2 amarres	0,38 cm	76,00
			520,00

- Proponer crear un plan de incentivos para premiar el esfuerzo de sus trabajadores: La finalidad de esta propuesta es que la empresa SERVITECS SRL diseñe un plan de incentivos para premiar el logro de objetivos de sus trabajadores. Se sabe que los incentivos laborales son aquellas iniciativas que hace que los trabajadores sean más eficaces y obtengan resultados más rápido, con mayor calidad y a su vez generando un menor costo para la empresa. Es por ello que se le recomienda a la empresa SERVITECS SRL elaborar un plan para aumentar la producción y la rentabilidad.

Se propone el siguiente plan de incentivos:

1. Definir los objetivos del plan de incentivos
 - Motivar a los trabajadores y así crezcan profesionalmente.
 - Mejorar el clima laboral y aumentar la productividad.
 - Fidelizar al trabajador para con la empresa.
2. Adecuar los incentivos laborales a los diferentes perfiles de trabajadores
 - Identificar cuáles son las necesidades de sus trabajadores para que los incentivos propuestos puedan satisfacerlos.
 - Mantener comunicación con ellos para poder motivarles en cada periodo dado.

3. Identificar los incentivos a otorgar

- Escoger los incentivos que favorezcan al trabajador y empresa.
- Otorgar recompensas monetarias por parte de la empresa para sus trabajadores al conseguir algún objetivo.
- Conceder tolerancia en el horario para que pueda compartir más con su familia.
- Reconocimiento de logros a través de diplomas y en público.
- Facilidad para elegir los días libres.

4. Publicar el plan de incentivos elegido.

- Todos los trabajadores necesitan sentir que valoran su trabajo y los incentivos laborales son muy importantes para construir una imagen de marca fuerte y decirles que piensan en ellos; es por ello que una vez identificado esto se debe hacer público para que todos puedan observar los incentivos y de esta forma trabajar de forma más eficiente para obtener los premios.
- Control de maquinaria en el área de fabricación: La finalidad de esta propuesta es que la empresa debe de controlar constantemente su maquinaria con la finalidad de que esta pueda responder ante cualquier pedido de producción; además que debe de tener en cuenta la vida útil de ellas para evitar fallas en la producción.

Se mostrará una lista de los principales activos de la empresa SERVITECS SRL, que intervienen en la fabricación de los bienes muebles y la vida útil que estos activos:

ACTIVO FIJO DE SERVITECS SRL					
ÁREA	MAQUINARIA	MARCA	VIDA ÚTIL (AÑOS)	PRECIOS (S/.)	PROD. AL 100% (AÑOS)
METAL	Soldadora Compact MIG 215i	STAR COLD – AGAMIX	20	2,500.00	10
	Taladro de banco	TOYAMA	20	1,800.00	10
	Fresadora	YASERATA	20	1,500.00	10
	Plegadora	DAN BUK	20	5,000.00	10
	Compresora 120 Lts 3 Hp	CAMPBEL	10	4,000.00	4
	Soldadura eléctrica Tc 260 Ac	SOLANDINA	20	1,200.00	8
	Horno para pintar		15	10,000.00	
	Dobladoras de planchas de metal	KIGIMAL	20	1,500.00	5
	- Tubo cuadrado				
	- Tubo redondo				
	Taladro de mano	MAKITA	6	350.00	3
	Amoladora	DEWALT	6	600.00	3
	Tronzadora Gco 14-24 2400w	DEWALT	10	750.00	4
	Esmeril de banco	BOSCH	10	400.00	5
	Juego De Herramientas Racing X 150 Pz Racing 99-150	STANLEY	3	1,500.00	3
MADERA	Lijadora	DEWALT	20	350.00	
	Sierra Circular 1400w 185mm Profesional Madera Cortadora		20	2,000.00	
	Maquina Sierra Cinta Bs-115	MACHINTEK	20	1,000.00	
	Tronzadora de madera 570w	MAKITA	20	1,200.00	
	Cepilladora P' Madera 3hp 16 Pulgadas	KEVIN LISSETT	20	2,000.00	
	Desgruesadora	WOO WORKYLG	20	5,000.00	
	Garlopas # 7	STANLEY	10	400.00	
	Cepillo # 3	STANLEY	10	180.00	
	Taladro inalámbrico	DEWALT	6	1,200.00	3
	Juego De Herramientas Racing X 150 Pz Racing 99-150	STANLEY	3	500.00	
MELAMINE	Enchapadora	GEHISA	20	10,000.00	
	Escuadradora de melamine	HACO	20	15,000.00	
	Reuter	MAKITA	20	1,200.00	
	Taladro Atornillador 12v Destornillador Melamine Drywall Cel	DEWALT	6	1,200.00	3

VI. Conclusiones

Al aplicar los objetivos específicos, se pudo concluir mediante la encuesta aplicada al gerente de la empresa SERVITECS SRL, la situación actual de la empresa.

1. Respecto al objetivo específico N°01: Establecer las oportunidades de la rentabilidad que mejoren las posibilidades de la empresa SERVITECS SRL PIURA, 2020.

En el objetivo específico 1, se logró establecer las oportunidades de mejora, para ello se aplicó una encuesta de 36 preguntas al gerente de la empresa SERVITECS SRL sobre diferentes aspectos como: La rentabilidad, línea de producción, capacitación, servicios y respecto a su competencia y posicionamiento en el mercado, gracias a esta encuesta se obtuvieron las siguientes oportunidades a mejorar que son: Falta de capacitación y no cuenta con trabajadores debidamente especializados, un inadecuado uso de la materia prima, falta de incentivos a sus trabajadores y actualizar la maquinaria en el área de fabricación.

2. Respecto al objetivo específico N°02: Describir las oportunidades de la rentabilidad que mejoren las posibilidades de la empresa SERVITECS SRL PIURA, 2020.

- En lo que concierne a la capacitación y especialización debida de los trabajadores se pudo concluir que trabajador debidamente capacitado y especializado podrá desarrollar cualquier tipo de trabajo sin ningún problema y a su vez mostrará mejores índices de producción.


- En el aspecto de la materia prima se concluyó que el gerente debe de llevar un control adecuado de la materia prima, debe de optimizar la cantidad de materia prima que utilizará para la fabricación de los muebles, para ello deberá implantar un sistema de monitoreo para que le ayude a tener un mejor control de la materia prima.
 - En lo que concierne a los incentivos, se concluyó que debe de diseñar un plan de incentivos pues este servirá como motivación para que los trabajadores se sientan parte de la empresa y a su vez premien su esfuerzo al cumplir los objetivos trazados.
 - En el aspecto de la actualización de la maquinaria, se logró concluir que la empresa debe de llevar un control de la vida útil de su activo fijo pues esto permitirá que la empresa pueda tener maquinarias actualizadas y en buen estado.
3. Respecto al objetivo específico N°03: Explicar las propuestas de la rentabilidad que mejoren las posibilidades en la empresa SERVITECS SRL PIURA, 2020.
- En lo que concierne a la capacitación y especialización debida de los trabajadores, se le recomienda a la empresa SERVITECS SRL capacitar a sus trabajadores e invertir en talleres o cursos para que estos puedan especializarse; con la finalidad de que puedan elaborar y fabricar todo tipo de mueble, aplicando técnicas y diseños actuales que los clientes puedan solicitar, de esta

forma la empresa no se verá en la obligación de recurrir a la subcontratación para fabricar un bien en específico.

- Se concluye que la empresa debe de elaborar un plan de control de materia prima con el propósito de conocer en términos numéricos la cantidad de material que se desperdicia para fabricar un mueble. El objetivo de elaborar este plan es poder medir con mayor exactitud las mermas totales, se recomienda el uso de sistemas de monitoreo de materia prima en el área de producción con la finalidad de poder cuantificar en tiempo real la cantidad de materiales que se puede estar perdiendo en el camino.
- Se logró concluir que la empresa SERVITECS SRL, debe diseñar un plan de incentivos para premiar el logro de objetivos de sus trabajadores. Se sabe que los incentivos laborales son aquellas iniciativas que hace que los trabajadores sean más eficaces y obtengan resultados más rápido, con mayor calidad y a su vez generando un menor costo para la empresa, con la finalidad de aumentar la producción y la rentabilidad.
- Por último, en el aspecto de la actualización de la maquinaria, se concluye que la empresa debe de controlar constantemente su maquinaria con la finalidad de que esta pueda responder ante cualquier pedido de producción; además que debe de tener en cuenta la vida útil de ellas para evitar fallas en la producción.

Aspectos Complementarios

Solicitud de permiso para realización de tesis.


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”

SEÑOR:
ALEJANDRO SILVA JUAREZ
Gerente General de SERVITECS SRL.
Ciudad.-

SOLICITO: PERMISO PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE TESIS.


Yo, **FRAN DANIEL SALAZAR PASTOR**, identificado con DNI N° 74751553, estudiante del 8vo ciclo de la carrera de Contabilidad, Facultad de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – Piura, me dirijo antes ud., para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle lo siguiente:

Que recorro a ud. con la finalidad de solicitarle se me brinde la autorización y facilidades para poder realizar el trabajo de investigación de tesis en la empresa que dignamente dirige, sobre **“PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DE LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA SERVITECS SRL PIURA, 2020”**.

Sin otro particular, me despido de ud., esperando contar con su aceptación.

Atentamente,

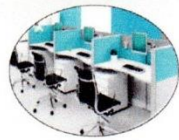
Veintiséis de Octubre, 28 de setiembre de 2020


FRAN DANIEL SALAZAR PASTOR
DNI N° 74751553

Aceptación de solicitud



ASESORÍA Y DISEÑO INTEGRAL



PANELERÍA MODULAR



DISEÑOS EN SISTEMA DRYWALL



REPARACIÓN, PINTURA Y
TAPIZADO



INSTALACIÓN Y TRANSPORTE

**¡Calidad a precio justo!
UNA MARCA DIFERENTE**



"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

**Atención:
SALAZAR PASTOR FRAN DANIEL**

**ASUNTO: ACEPTACIÓN DE SOLICITUD PARA
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE
TESIS**

ALEJANDRO SILVA JUAREZ, Gerente General de la empresa **SERVITECS SRL.**, con RUC N° 20102580738, departamento de Piura; me dirijo a Ud, para exponer lo siguiente:

Que, habiendo recibido la solicitud de autorización para realizar su trabajo de Investigación de Tesis, titulada **"PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DE LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA SERVITECS SRL. - PIURA 2020"**. Se le informa que su solicitud ha sido **ACEPTADA**.

Esperando haber cumplido, nos despedimos de ud.

Piura, Setiembre de 2020

Fábrica de muebles de metal, madera y melamine; diseños exclusivos
Av. Integración Mz.I Lote 19 - 1era Etapa. Los Titanes. Piura
(073) 302994 / (073) 321298 - #951601797 / #968702744
servitecs_srl@hotmail.com - www.servitecs.com.pe

Solicitud de consentimiento informado para encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La presente investigación se titula “**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DE LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA SERVITECS SRL PIURA, 2020**” y es dirigido por **SALAZAR PASTOR FRAN DANIEL**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Identificar los principales factores que inciden en la obtención de una buena rentabilidad y así poder establecer, describir y explicar las distintas propuestas para que la empresa pueda aumentarla.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de una llamada telefónica. Si desea, también podrá escribir al correo **fsalazar.1097@gmail.com** para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre : **ALEJANDRO SILVA JUAREZ**

Fecha : **PIURA, 28 SEPTIEMBRE 2020**

Correo electrónico : **Molina.2112@hotmail.com**

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

Referencias Bibliográficas

- (RAE), R. A. (2016). *DEFINICIÓN DE RENTABILIDAD*. Obtenido de Definicion.de: <https://definicion.de/rentabilidad/>
- Amador, M. G. (s.f.). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/08/las-hipotesis-en-la-investigacion.html>
- Arias, A. S. (20 de Mayo de 2019). *Economipedia*. Obtenido de Rentabilidad: <https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad.html>
- Arias, F. (02 de Julio de 2016). *El Proyecto de Investigación*. Obtenido de https://issuu.com/fidiasgerardoarias/docs/fidias_g._arias._el_proyecto_de_inv
- Banco Base. (26 de 11 de 2018). *Grupo Financiero BASE*. Obtenido de La rentabilidad de tu empresa es la clave del éxito: <https://blog.bancobase.com/la-rentabilidad-de-tu-empresa-la-clave-del-exito>
- Banco Base. (26 de Noviembre de 2018). *LA RENTABILIDAD DE TU EMPRESA ES LA CLAVE DEL ÉXITO*. Obtenido de GRUPO FINANCIERO BASE: <https://blog.bancobase.com/la-rentabilidad-de-tu-empresa-la-clave-del-exito>
- Bavaresco, A. (2017). *Proceso metodológico en la investigación*. Obtenido de http://biblioteca.bcv.org.ve/cgi-win/be_alex.exe?Autor=Bavaresco+de+Prieto,+Aura&Nombrebd=bcv_internet
- Brito, P. A. (Mayo de 2016). *“LAS ESTRATEGIAS COMPETITIVAS Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ARQDIN DE LA CIUDAD DE AMBATO”*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/18275>

- Castro, S. (Noviembre de 2017). *PROPUESTA DE MEJORA PARA EL PROCESO DE VENTAS DE LA EMPRESA ANGULOS RED SRL*. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3383/1/2017_Castro-Flower.pdf
- Comité Institucional, d. l. (25 de Enero de 2016). *CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN. Aprobado por acuerdo de Consejo Universitario con Resolución: N° 0108-2016-CU-ULADECH Católica*. Chimbote, Perú.
- Lecca, C. (19 de Agosto de 2021). *Tandia - La solución de tu negocio*. Obtenido de <https://tandiashop.com/blog/como-se-calculan-las-ganancias-de-una-empresa/>
- Leines, R. E., & Caicedo, S. A. (Junio de 2016). *“PROPUESTA PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA ASOCIACIÓN “SANTO DOMINGO” DE ARTESANOS CARPINTEROS DE LA CIUDAD DE QUITO DEDICADAS A LA FABRICACIÓN DE MUEBLES DE MADERA”*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/432>
- Napa, E. A. (Setiembre de 2018). *“SISTEMA DE COSTOS POR ÓRDENES ESPECÍFICAS Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA INVERSIONES NAPA S.A.C.”*. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/651>
- Olortegui, G. d., Castro, J. E., & Yunque, H. L. (2017). *FABRICACIÓN DE MUEBLES EN MELAMINA “MELA KIDS”*. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3201/3/2017_Del-Villar-Olortegui.pdf
- Pedrosa, S. J. (2019). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad-financiera-roe.html>

- Raffino, M. E. (16 de Noviembre de 2018). *Conceptos.de*. Obtenido de Rentabilidad: <https://concepto.de/rentabilidad/>.
- Raffino, M. E. (29 de Noviembre de 2019). *Concepto.de*. Obtenido de Definición de Rentabilidad: <https://concepto.de/rentabilidad/>, Consultado el 08/05/2020
- Sandoval, L. (28 de mayo de 2019). *Características de un negocio rentable*. Obtenido de Emprender Fácil : <https://www.emprender-facil.com/es/un-negocio-rentable/>
- Servitecs, S. (s.f.). *SERVITECS SRL*. Obtenido de <http://servitecs.com.pe/>, consultado en el mes de Mayo del 2020
- Takayama, P. N., & Lozada, C. E. (2017). *PROPUESTA DE MEJORA DE GESTIÓN LOGÍSTICA PARA INCREMENTAR LA RENTABILIDAD DE LA ASOCIACIÓN DE PEQUEÑOS PRODUCTORES ORGÁNICOS DE QUERECOTILLO*. Obtenido de <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/3427>
- Trespalcios, J., Vásquez, R., & Bello, L. (2017). *Investigación de Mercados*. International Thomson Editores.
- Zavaleta, S. (29 de Febrero de 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*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/16397>

Anexos

Anexo 1: Instrumentos de recolección de datos

ENCUESTA REALIZADA A “PERSONAL COLABORADOR DE LA
EMPRESAS SERVITECS SRL PERIODO - 2020”

Instrucciones:

Trespacios et al. (2017) afirman que las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo.

Interrogantes

Indique su sexo:

- a) Masculino
- b) Femenino

En qué área se desempeña dentro de la empresa.

- a) Área de Ventas
- b) Área Contable
- c) Área Administrativa
- d) Área de producción

¿Cuánto tiempo tiene laborando en la empresa?

- a) 01 año
- b) 02 años
- c) 03 años
- d) 04 años a más

Rentabilidad

4. ¿Cree Ud. que la empresa donde trabaja genera una buena rentabilidad?

- a) SI
- b) NO

5. Considera que las políticas o normas de la empresa son las adecuadas

- a) SI
- b) NO

6. ¿Dentro de las políticas de la empresa, les otorgan incentivos si se considera que la rentabilidad es buena?

- a) SI
- b) NO

7. ¿En qué mes del año cree Ud. que la empresa gana más?

- a) Enero – Abril
- b) Mayo – Agosto
- c) Septiembre – Diciembre

8. ¿Sabe si la empresa está teniendo algún problema de Rentabilidad?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es NO, continúe con la pregunta 7

9. ¿Cuál cree que sería este problema?

- a) Falta de capacitación al personal
- b) Precios muy elevados
- c) Falta de marketing
- d) Otro

Línea de Producción:

10. ¿Considera que la materia prima que requiere para la elaboración de su bien mueble es usada correctamente sin desperdiciarla?

- a) SI
- b) NO

11. ¿De cuántos proveedores depende para poder conseguir la materia prima para la fabricación del producto?

- a) 01
- b) 02
- c) 03 a más

12. Como considera su nivel de producción en la actualidad
- a) Baja
 - b) Media
 - c) Alta
13. ¿Qué considera Ud. que le genera más rentabilidad a la empresa?
- a) Muebles de metal
 - b) Muebles de madera
 - c) Muebles de melamine
14. ¿Cuenta con stock suficiente para poder afrontar si un cliente solicita cantidad de un producto en específico?
- a) SI
 - b) NO
15. ¿Considera que ofrecen muebles con estilos y diseños atractivos?
- a) SI
 - b) NO
16. ¿Considera que la empresa cuenta con una buena estructura organizacional y de costos que le facilite conocer que esta marche de forma correcta?
- a) SI
 - b) NO

Capacitación:

17. ¿Cree Ud. que la empresa tiene debidamente capacitados a sus trabajadores respecto a cómo actuar ante cualquier o falla de una maquina en el centro de trabajo?

- a) SI
- b) NO

18. ¿A su parecer a que área la empresa capacita más seguido?

- a) Área de Ventas
- b) Área Contable
- c) Área Administrativa
- d) Área de producción

19. ¿El área de producción recibe capacitación acerca de cómo usar la maquinaria que llegue al centro de trabajo a fin de mejorar la producción?

- a) SI
- b) NO

20. ¿El personal está debidamente especializado para realizar cualquier tipo de trabajo o recurren a alguien externo para dicha elaboración?

- a) SI, están capacitados
- b) No, se recurre a alguien externo

Servicios:

21. ¿La empresa fabrica todo tipo de mueble para el hogar?

- a) SI
- b) NO

22. ¿Qué tipos de bienes muebles solicitan sus clientes con mayor frecuencia? Escoja una opción

- a) Mobiliario escolar
- b) Mesas, sillas de metal y madera
- c) Bancas
- d) Otros

23. ¿Cree Ud. que la empresa entrega los bienes muebles acorde a las características y gustos que le solicitan los clientes?

- a) SI
- b) NO

24. ¿Qué clientes buscan a menudo sus servicios

- a) Bancos
- b) Cajas
- c) Municipalidades
- d) Público en general

25. ¿La calidad de los productos cumplen con las expectativas que los clientes solicitan?
- a) SI
 - b) NO
26. ¿Su empresa cuenta con servicio de transporte de mercadería en caso el cliente requiera que le lleven el producto a la empresa y/o domicilio?
- a) SI
 - b) NO
27. ¿Los productos que fabrica y vende la empresa cuentan con una garantía por si este está dañado?
- a) SI
 - b) NO
28. ¿La empresa donde labora recibe quejas de parte de sus clientes?
- a) SI
 - b) NO
29. ¿Qué modalidad de pago prefieren utilizar sus clientes?
- a) Contado
 - b) Crédito
30. ¿Existe definida una política de compras adecuada a la actividad de la empresa?
- a) SI
 - b) NO

Competencia y Posicionamiento en el mercado:

31. ¿Cuál es la empresa que Ud. considera como su competencia directa?
- a) Comercial Mi Rosita
 - b) Muebles Orozco
 - c) Negocios Generales MORANA SCRL
 - d) Otras
32. ¿Su tienda está posicionada en un lugar bastante transitado a fin de que puedan ser vistos por los clientes y así puedan comprar los bienes muebles?
- a) SI
 - b) NO
33. ¿Qué medios de comunicación utiliza para poder llegar a sus clientes?
- a) Radio
 - b) Revistas
 - c) Redes Sociales
 - d) Recomendación
 - e) Otros
34. ¿La empresa se ha planteado proyectarse para crear productos nuevos o mejorar los productos ya existentes?
- a) SI
 - b) NO

35. Según las ventas realizadas en los últimos 5 años, Podría decir si el número de clientes

- a) Ha aumentado
- b) Ha disminuido
- c) Se mantiene

36. ¿La empresa tiene buena relación con la clientela?

- a) SI
- b) NO

37. ¿Cuenta con técnicas o mecanismos que les permitan medir el grado de satisfacción de sus clientes?

- a) SI
- b) NO

38. ¿Cómo mide el grado de satisfacción de sus clientes al obtener algún producto suyo?

- a) Encuestas online
- b) Vía telefónica
- c) Mensajería

39. ¿Realiza regularmente un cálculo de las necesidades del área de producción?

- a) SI
- b) NO

Anexo 2: Encuesta realizada

ENCUESTA REALIZADA A “PERSONAL COLABORADOR DE LA EMPRESAS SERVITECS SRL PERIODO - 2020”

INSTRUCCIONES:

(TRESPALACIOS J., VÁZQUEZ R., & BELLO L., 2005) “Las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo”

INTERROGANTES

Indique su sexo:

- a) Masculino
- b) Femenino

En qué área se desempeña dentro de la empresa.

- a) Área de Ventas
- b) Área Contable
- c) Área Administrativa
- d) Área de producción

¿Cuánto tiempo tiene laborando en la empresa?

- a) 01 año
- b) 02 años
- c) 03 años
- d) 04 años a más

RENTABILIDAD

1. ¿Cree Ud. que la empresa donde trabaja genera una buena rentabilidad?

- a) SI
- b) NO

2. Considera que las políticas o normas de la empresa son las adecuadas

- a) SI
- b) NO

3. ¿Dentro de las políticas de la empresa, les otorgan incentivos si se considera que la rentabilidad es buena?

- a) SI
- b) NO

4. ¿En qué mes del año cree Ud. que la empresa gana más?

- a) Enero – Abril
- b) Mayo – Agosto
- c) Septiembre – Diciembre

5. ¿Sabe si la empresa está teniendo algún problema de Rentabilidad?

- a) SI
- b) NO

Si su respuesta es NO, continúe con la pregunta 7

6. ¿Cuál cree que sería este problema?

- a) Falta de capacitación al personal
- b) Precios muy elevados
- c) Falta de marketing
- d) Otro

LÍNEA DE PRODUCCIÓN:

7. ¿Considera que la materia prima que requiere para la elaboración de su bien mueble es usada correctamente sin desperdiciarla?

- a) SI
- b) NO

8. ¿De cuántos proveedores depende para poder conseguir la materia prima para la fabricación del producto?

- a) 01
- b) 02
- c) 03 a más

9. Como considera su nivel de producción en la actualidad

- a) Baja
- b) Media
- c) Alta

10. ¿Qué considera Ud. que le genera más rentabilidad a la empresa?

- a) Muebles de metal
- b) Muebles de madera
- c) Muebles de melamine

11. ¿Cuenta con stock suficiente para poder afrontar si un cliente solicita cantidad de un producto en específico?

- a) SI
- b) NO

12. ¿Considera que ofrecen muebles con estilos y diseños atractivos?

- a) SI
- b) NO

13. ¿Considera que la empresa cuenta con una buena estructura organizacional y de costos que le facilite conocer que esta marche de forma correcta?

- a) SI
- b) NO

CAPACITACIÓN:

14. ¿Cree Ud. que la empresa tiene debidamente capacitados a sus trabajadores respecto a cómo actuar ante cualquier o falla de una maquina en el centro de trabajo?

- a) SI
- b) NO

15. ¿A su parecer a que área la empresa capacita más seguido?
- a) Área de Ventas
 - b) Área Contable
 - c) Área Administrativa
 - d) Área de producción
16. ¿El área de producción recibe capacitación acerca de cómo usar la maquinaria que llegue al centro de trabajo a fin de mejorar la producción?
- a) SI
 - b) NO
17. ¿El personal está debidamente especializado para realizar cualquier tipo de trabajo o recurren a alguien externo para dicha elaboración?
- a) SI, están capacitados
 - b) No, se recurre a alguien externo

SERVICIOS:

18. ¿La empresa fabrica todo tipo de mueble para el hogar?
- a) SI
 - b) NO
19. ¿Qué tipos de bienes muebles solicitan sus clientes con mayor frecuencia? Escoja una opción
- a) Mobiliario escolar
 - b) Mesas, sillas de metal y madera
 - c) Bancas
 - d) Otros
20. ¿Cree Ud. que la empresa entrega los bienes muebles acorde a las características y gustos que le solicitan los clientes?
- a) SI
 - b) NO
21. ¿Qué clientes buscan a menudo sus servicios
- a) Bancos
 - b) Cajas
 - c) Municipalidades
 - d) Público en general
22. ¿La calidad de los productos cumplen con las expectativas que los clientes solicitan?
- a) SI
 - b) NO
23. ¿Su empresa cuenta con servicio de transporte de mercadería en caso el cliente requiera que le lleven el producto a la empresa y/o domicilio?
- a) SI
 - b) NO
24. ¿Los productos que fabrica y vende la empresa cuentan con una garantía por si este está dañado?
- a) SI
 - b) NO
25. ¿La empresa donde labora recibe quejas de parte de sus clientes?
- a) SI
 - b) NO

26. ¿Qué modalidad de pago prefieren utilizar sus clientes?

- a) Contado
- b) Crédito

27. ¿Existe definida una política de compras adecuada a la actividad de la empresa?

- a) SI
- b) NO

COMPETENCIA Y POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO:

28. ¿Cuál es la empresa que Ud. considera como su competencia directa?

- a) Comercial Mi Rosita
- b) Muebles Orozco
- c) Negocios Generales MORANA SCRL
- d) Otras

29. ¿Su tienda está posicionada en un lugar bastante transitado a fin de que puedan ser vistos por los clientes y así puedan comprar los bienes muebles?

- a) SI
- b) NO

30. ¿Qué medios de comunicación utiliza para poder llegar a sus clientes?

- a) Radio
- b) Revistas
- c) Redes Sociales
- d) Recomendación
- e) Otros

31. ¿La empresa se ha planteado proyectarse para crear productos nuevos o mejorar los productos ya existentes?

- a) SI
- b) NO

32. Según las ventas realizadas en los últimos 5 años, Podría decir si el número de clientes

- a) Ha aumentado
- b) Ha disminuido
- c) Se ha estancado

33. ¿La empresa tiene buena relación con la clientela?

- a) SI
- b) NO

34. ¿Cuenta con técnicas o mecanismos que les permitan medir el grado de satisfacción de sus clientes?

- a) SI
- b) NO

35. ¿Cómo mide el grado de satisfacción de sus clientes al obtener algún producto suyo?

- a) Encuestas online
- b) Vía telefónica
- c) Mensajería

36. ¿Realiza regularmente un cálculo de las necesidades del área de producción?

- a) SI
- b) NO