

*“Año del buen servicio al ciudadano”*



**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**TESIS:**

LOS PROCESOS PRODUCTIVOS Y SU RELACIÓN CON LA  
RENTABILIDAD, CASO: CHURITA S.A.C. – LIMA, PERIODO 2016

**PRESENTADO POR EL BACHILLER:**

CHRISTIAN JESUS JORDAN CUMPA

**PARA OBTENER EL TITULO  
DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**ASESOR:**

Mg. RONDON VARGAS, FREDDY

**LIMA – PERÚ**

**2017**

## DEDICATORIA

*A Dios, porque sin él no sería posible la culminación de esta meta.*

*A mis padres Marcial y Cristina, por ser el motor y motivo que me impulsa a dar lo mejor de mí siempre, su apoyo y comprensión incondicional me hace más fuerte.*

*A mi hermano Carlos, ya que siempre estas allí brindándome tu apoyo incondicional, eres mi ejemplo a seguir.*

*A mi abuela Sara, quien desde el cielo sé que guías mis pasos.*

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradecido siempre con Dios, por brindarme la fortaleza de no dejarme vencer por los obstáculos del día a día,*

*A la Universidad Alas Peruanas por brindarnos a través de sus docentes todos los conocimientos y valores que nos ayudan en la vida profesional.*

*A los profesores y asesores durante el taller de tesis, gracias por todos los conocimientos y orientaciones impartidas a lo largo del desarrollo de mi investigación.*

*A mis padres Marcial y Cristina y a mi hermano Carlos, por siempre estar allí brindándome su apoyo y comprensión incondicional.*

*Por ultimo agradecer a mis amigos por el apoyo moral y sus ánimos para hacerme saber que yo puedo lograrlo.*

## RESUMEN

La presente investigación “Los procesos productivos y su relación con la rentabilidad, Caso CHURITA S.A.C.” tiene como principal objetivo conocer si existe una relación entre los procesos productivos y la rentabilidad, para esto he utilizado indicadores tales como el nivel de los factores productivos, gestión, control, rentabilidad financiera y económica, y apalancamiento.

Los datos para obtener los resultados se ha utilizado el cuestionario como medio de recolección de datos, que han sido resueltos por cada uno de los colaboradores de la empresa, esto pues ayuda a obtener mejores resultados lo cual contribuye a cumplir con el objetivo principal y secundarios.

Una vez obtenido los datos se ha utilizado el estadístico SPSS para procesar la información y obtener los resultados para contrastar mi hipótesis, obteniendo así mis conclusiones acerca del presente trabajo de investigación el cual estoy seguro ayudara a contribuir en establecer mejoras tanto como para la empresa y/o investigaciones futuras relacionadas a mis variables de estudio.

**Palabras Clave:** Proceso de producción, factores productivos, rentabilidad, costo, gasto, procesos, entradas y salidas, administración de recursos, gestión, ventas, calidad, apalancamiento.

## ÍNDICE

CARÁTULA	
DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
RESUMEN.....	IV
ÍNDICE.....	V
INTRODUCCIÓN.....	6
<b>CAPÍTULO I EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>8</b>
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	8
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	11
1.2.1. PROBLEMA PRINCIPAL.....	11
1.2.2. PROBLEMAS SECUNDARIOS.....	11
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
1.3.1. OBJETIVO PRINCIPAL.....	11
1.3.2. OBJETIVOS SECUNDARIOS.....	12
1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	12
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEORICO.....</b>	<b>14</b>
2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....	14
2.2. BASES TEÓRICAS.....	19
2.2.1. DEFINICIÓN DE LOS PROCESOS PRODUCTIVOS.....	19
2.2.2. LOS PROCESOS.....	20
2.2.3. ELEMENTOS Y FACTORES DE UN PROCESO.....	21
2.2.4. LA PRODUCTIVIDAD.....	23
2.2.5. PRINCIPALES TIPOS DE PROCESOS PRODUCTIVOS.....	24
2.2.6. MEDICIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD.....	26
2.2.7. PRODUCTIVIDAD.....	26
2.2.8. SIETE M DE LA PRODUCTIVIDAD.....	27
2.2.9. FACTORES PRODUCTIVOS.....	30
2.2.10. MEDIOS DE PRODUCCIÓN.....	31

2.2.11. DEFINICIÓN DE GESTIÓN.....	32
2.2.12. CONTROL COMO FASE DEL PROCESO ADMINISTRATIVO.....	34
2.2.13. TIPOS DE CONTROL.....	34
2.2.14. RENTABILIDAD.....	35
2.2.14.1. RENTABILIDAD FINANCIERA.....	36
2.2.14.2. RENTABILIDAD ECONÓMICA.....	36
2.2.15. DIFERENCIA RENTABILIDAD FINANCIERA Y ECONÓMICA.....	37
2.2.16. APALANCAMIENTO.....	37
2.2.17. COSTOS.....	39
2.2.18. GASTOS.....	40
2.2.19. DIFERENCIA ENTRE COSTOS Y GASTOS.....	41
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	41
2.4. HIPÓTESIS.....	42
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	42
2.4.2. HIPÓTESIS SECUNDARIAS.....	43
2.5. VARIABLES.....	43
2.5.2. OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES.....	43
<b>CAPÍTULO III METODOLOGÍA.....</b>	<b>45</b>
3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	45
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	46
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	46
3.4. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.....	47
3.5. PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS.....	52
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....</b>	<b>53</b>
4.1. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS.....	53
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	59
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....</b>	<b>64</b>
CONCLUSIONES.....	69
RECOMENDACIONES.....	70
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	71
ANEXOS.....	75
ANEXO N <sup>o</sup> 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	76
ANEXO N <sup>o</sup> 2 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE.....	78
ANEXO N <sup>o</sup> 3 ENCUESTA.....	79

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene por objeto evaluar la relación que existe entre los procesos productivos con la rentabilidad en una empresa real. Para realizar el estudio tenemos el apoyo de la empresa CHURITA S.A.C., la empresa en mención se encarga de vender piedras en distintos tamaños para lo cual deben de realizar todo un proceso de transformación.

De este modo todo el planteamiento y desarrollo del presente trabajo de investigación se fundamenta en un interrogante fundamental que da sentido y forma a todos mis planteamientos. Esta interrogante es la siguiente: ¿existe o no relación en las variables procesos productivos y rentabilidad?

En el capítulo I, describo el planteamiento del problema, la formulación y objetivos de mi investigación, además también muestro las limitantes del estudio.

En el capítulo II, presento los antecedentes que son el apoyo a mi investigación, además de las teorías utilizadas como respaldo, principalmente de mis variables de estudio que son los procesos productivos y rentabilidad. Así mismo hago mención de las hipótesis.

En el capítulo III, menciono la parte metodológica, tipo y nivel de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos para mi recolección de datos, por otro lado también hice mención sobre la validez y la confiabilidad de mi instrumento y como se desarrolló el plan de recolección y procesamientos de datos.

En el capítulo IV, describo los resultados y la contratación de mis hipótesis de investigación.

En el capítulo V, se hace la discusión de los resultados obtenidos, los cuales han sido una comparación de los antecedentes y respaldados por teorías utilizadas en el marco teórico.

Por último se han establecido conclusiones y recomendaciones que contribuyan a realizar mejoras dentro de la empresa CHURITA S.A.C.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACION**

### **1.1. Planteamiento del problema**

Con el pasar de los años, las empresas se han preocupado por estar a la vanguardia de la tecnología y por mantenerse actualizados sobre los diferentes sistemas de producción que sirven de apoyo al proceso que realizan, debido a que están en un mundo cada día más competitivo, lograr sacar ventajas en varios puntos críticos presentes en el proceso productivo hace la diferencia tanto en calidad, productividad, costos y servicio al cliente.

Para Martínez (2007) la productividad es un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios; traducida en una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos, denotando además la eficiencia con la cual los recursos -humanos, capital, conocimientos, energía, etc.- son usados para producir bienes y servicios en el mercado.

La empresa CHURITA S.A.C. está dedicada a la extracción de OVER, (piedras grandes) que se extraen de los cerros, y que luego son procesadas para la transformación de los productos siguientes: Arena, hormigón, piedra en distintos

tamaños. Inicio sus actividades en el año 2001 y su primera planta estuvo ubicada en el distrito de Huachipa, la empresa ha ido creciendo considerablemente hasta el año 2004 donde se identificó problemas en sus procesos productivos, en cuanto a la demora de entrega del producto, pudiendo ser que su maquinaria obsoleta haga la producción más lenta. Acrecentando sus problemas a partir de Abril del año 2014 por traslado de cantera hacia otro punto de explotación del OVER, teniendo que hacer convenios con empresas autorizadas para obtener un sector de explotación, además en el mismo año presenta una reducción en las ventas. En el año 2016 La empresa dispone de licencia para la explotación en Caña Hueca Hasta Cerro Pan de Azúcar S/N., Lima – Pachacamac, pero a pesar de ello no cuentan con un conocimiento real de los puntos críticos que afectan sus procesos de producción, ni del tiempo que tarda en realizarse una orden de producción en la misma, por lo que la carencia de esto a mediano o largo plazo será una desventaja competitiva,

Actualmente CHURITA S.A.C. en el presente año no ha mejorado sus procesos de producción, no cuenta con maquinaria sofisticada, el personal no está capacitándose y además los procesos productivos no se están ejecutando eficientemente.

Por lo anterior, en el caso de la empresa CHURITA S.A.C. se tendría que observar que tan eficientemente están utilizando los recursos esto se tendría que dar como una medida de lo bien que se han combinado y utilizado los recursos para cumplir los resultados específicos logrados.

La empresa debe encontrar nuevas y mejores formas de asegurar su supervivencia, adaptándose al entorno cambiante de los negocios. La necesidad en el sector industrial de alcanzar altos índices de productividad, requiere de la optimización de recursos para así obtener la máxima producción posible, para esto es necesario que

en la empresa se autoevalúe periódicamente y que determinen como están funcionando las diversas áreas y la incidencia que tienen sobre el producto o servicio final que ofrecen.

Establecer los mejores procesos productivos no garantiza una productividad óptima, los procesos que se apliquen para la elaboración de un producto es muy importante, ya que es parte fundamental de la elaboración de un producto o bien, para esto debemos de establecer los mejores procesos de producción, tener maquinaria sofisticada, ejecutar los procesos eficientes y eficazmente, quien lo ejecute debe de ser un personal calificado y capacitado, con lo cual lograremos atraer mayor cantidad de clientes, por ende obtener mayores ventas y tener una mejor rentabilidad.

Es necesario que una empresa cuente con una rentabilidad óptima ya que de ello también depende de cuanto pueda invertir en sus maquinarias, en su personal y en su infraestructura. Una empresa sin rentabilidad prácticamente está condenada al fracaso.

De la Hoz, Ferrer y de la Hoz (2008) mencionan que la rentabilidad representa uno de los objetivos que se traza toda empresa para conocer el rendimiento de lo invertido al realizar una serie de actividades en un determinado periodo de tiempo. Se puede definir además, como el resultado de las decisiones que toma la administración de una empresa (p.89).

De lo anterior y en relación a la empresa CHURITA S.A.C. tendremos que observar si los objetivos respecto a la rentabilidad se están cumpliendo y si se han establecido de acuerdo a las posibilidades que ellos tienen como empresa.

Así mismo, la rentabilidad representa una mayor posibilidad de comodidad para lograr cumplir con gastos y obligaciones actuales y futuras, al igual que obtener un mejor beneficio neto al final del ejercicio económico. De tal manera que al obtener una buena rentabilidad se tendría un beneficio monetario para los dueños lo que le permitiría a su vez lograr ampliarse empresarialmente.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema principal**

- a) ¿De qué manera se relacionan los procesos productivos y la rentabilidad en la empresa CHURITA S.A.C.?

### **1.2.2. Problemas secundarios**

- a) ¿De qué manera se relacionan los factores productivos y la rentabilidad financiera de la empresa CHURITA S.A.C.?
- b) ¿De qué manera se relacionan la Gestión y la rentabilidad económica de la empresa CHURITA S.A.C.?
- c) ¿De qué manera se relacionan el control y el apalancamiento de la empresa CHURITA S.A.C.?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo principal**

- a) Determinar la relación entre los procesos productivos y la rentabilidad de la empresa CHURITA S.A.C.

### **1.3.2. Objetivo secundarios**

- a) Determinar la relación entre los factores productivos y la rentabilidad financiera de la empresa CHURITA S.A.C.
- b) Determinar la relación entre la Gestión y la rentabilidad económica de la empresa CHURITA S.A.C.
- c) Determinar la relación entre el control y el apalancamiento en la empresa CHURITA S.A.C

### **1.4. Justificación del estudio.**

El ritmo acelerado de los cambios en aspectos productivos, tecnológicos y comerciales que se producen en la actualidad, han creado un mundo de mejoras en todos los procesos productivos y administrativos de las empresas.

Es así que las empresas dedicadas a la producción, por su naturaleza requieren de un control constante de la materia prima, mano de obra y procesos de producción, ya que estos elementos constituyen la parte fundamental para la determinación de mejoras en la empresa. El mundo actual está inmerso en la globalización y en un ámbito competitivo a gran escala; lo que exige a las empresas plantearse nuevos retos y plantear mejoras innovadoras para el mejoramiento continuo de las organizaciones.

Las empresas por lo general tienden a utilizar la rentabilidad como un parámetro de medición de éxito en el mercado, esto hace que se enfoquen más en las ganancias que puedan obtener, y dejar de lado las mejoras en procesos de producción, mano de obra, etc.

La investigación se concentra y argumenta con información teórica respecto a los procesos productivos y en lo que se debe tener en cuenta para desarrollar mejoras en la organización. Así mismo se han utilizado teorías respecto a la rentabilidad y como esta repercute en la empresa para lograr obtener utilidades.

Con el presente trabajo de investigación lo que se pretende es direccionar a la empresa CHURITA SAC para que se puedan identificar los puntos en donde se necesitan aplicar mejoras en la parte productiva y administrativa para que pueda optimizar la rentabilidad, hay que tener en cuenta que es necesario contar con procesos de producción eficientes para que de esta manera la cadena de producción pueda ser óptima y por ende tener resultados positivos en rentabilidad.

### **1.5. Limitaciones de la investigación**

- Temor del personal encuestado, al pensar que ponen en riesgo su situación laboral.
- Así mismo otra de las limitaciones encontradas es la distancia; ya que la empresa de estudio se encuentra en una zona muy alejada a la del investigador, la empresa está ubicada en Lurín y la ubicación del investigador está en San Martín de Porres, haciendo que el trayecto sea muy largo y en donde el tiempo es perdido.
- El acceso a la información es limitado, al ser una empresa privada el acceso a cierta información es privada por los dueños de la empresa, lo cual dificulta en cierta forma la investigación.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEORICO**

### **2.1. Antecedentes del estudio**

Sabrina Oirdobro, Silvia Sánchez (2012) en su tesis “Plan de mejora de proceso en la línea de Producción Uniloy 6 en la Empresa Plásticos Y Desarrollo S.A.” publicada en la Universidad Centro occidental “Lisandro Alvarado”, Venezuela; nos dice que tiene por objetivo general el Proponer un plan de mejora de proceso en la línea de producción Uniloy 6 en la empresa PLÁSTICOS Y DESARROLLO S.A. (PLAYDESA). Para esto aplica un diseño metodológico, que es transversal porque implica la recolección de datos en un solo corte en el tiempo. También es multivariable porque se orienta el estudio a varias variables de interés, como lo son: productividad, factores, entre otros. Además es no experimental ya que no se manipulan las variables, también es expostfacto porque se estudian los fenómenos que ya se han producido y por último es correlacional puesto que se establece y describen las relaciones, tiene una población de 56 y la muestra quedó determinada por el personal del área de producción de la línea Uniloy 6 y son (25) personas para la muestra.

De la presente tesis se rescatan 2 conclusiones importantes, la primera nos habla que en la fase de diagnóstico realizada durante la investigación se determinaron, mediante observación directa al proceso y las entrevistas no estructuradas, las posibles fallas en la maquinaria y los principales problemas que afectan a la producción y el rendimiento.

La segunda nos dice que mediante el estudio de tiempo se determinaron los valores de tiempo estándar de la operación de la línea Uniloy 6, el cual permite evidenciar diferentes problemas como: realización de operaciones lentas, disminución de velocidades y fallas en algunos equipos, tiempo de ocio, entre otras que afectan el rendimiento de los trabajadores

Carlos Alejandro Medina Ramírez y Giancarlo Fabrizio Mauricci Gil, (2014) en su tesis "Factores que influyen en la rentabilidad por línea de negocio en la clínica Sánchez Ferrer en el periodo 2009 – 2013, publicada en la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, manifiesta que su objetivo principal es demostrar que factores han influido más en la rentabilidad por Línea de Negocio en la Clínica Sánchez Ferrer, durante el periodo mencionado, con respecto al diseño de contrastación, éste fue correlacional y explicativo, que mediante instrumentos tales como cuestionarios y fichas técnicas, la muestra está conformada por la serie de datos de los estados financieros de la Clínica Sánchez Ferrer durante el Periodo 2009 – 2013.

De la presente tesis rescato 2 conclusiones interesantes de mencionarlas la primera nos dice que desde un punto de vista nivel de ventas, se puede observar que las líneas de negocio que aportan más al nivel de rentabilidad es la línea de Ambulatorio, seguida por la línea de Hospitalización y finalmente la línea de emergencia. La segunda conclusión que se rescata es la del nivel de inversión, nos dice que el nivel

de inversión hecho a lo largo del periodo de estudio considerando los factores que influyen en la rentabilidad por línea de negocio han tenido resultados positivos a nivel proporcional por línea de negocio en mayor prevalencia para línea Ambulatoria para la clínica Sánchez Ferrer.

Jhonnatan Jack, Vargas Alfaro (2016) en su tesis “Implementación de un sistema de costos por proceso y su efecto en la rentabilidad de la empresa Alpaca Color S.A.”, publicada en la Universidad Autónoma del Perú, nos indica que su objetivo principal es determinar el efecto de la implementación de un sistema de costos por procesos en la rentabilidad de la empresa en estudio, el tipo de investigación utilizada por el autor es correlacional.

Además aplica un diseño de investigación no experimental debido a que no se van a manipular las variables deliberadamente las variables.

La investigación se hizo con una población de 27 trabajadores distribuidos en diferentes áreas, es por esto que la muestra a utilizar fue el total de la población debido a que esta no es muy extensa.

De la presente investigación se rescata las siguientes conclusiones brindadas por el autor. En primer lugar nos dice que la falta de control de los inventarios como del procesos productivo ocasiona una serie de limitaciones, ya que al no realizarse inventarios físicos ocasiona que hallan faltantes o sobrantes. En segundo lugar también nos manifiesta que no se lleva un control del proceso productivo a través de la hoja de costos, para poder procesar los costos unitarios.

Urribarri Valbuena, Román (2006) en su tesis “Evaluación de la eficiencia y eficacia del proceso productivo de fábrica de Bolsas Plásticas, C.A. (PLASTIN), publicada en

la Universidad del Zulia, Venezuela; nos dice que su objetivo general es evaluar la eficiencia y eficacia del proceso productivo de fábrica bolsas plásticas, C.A. (PLASTIPAN), el autor nos dice que el diseño de investigación que se aplicó fue de tipo no experimental debido a que no se tendrá un control directo sobre las variables, como lo define Hernández. De igual forma es de tipo Transaccional, dado que está dirigido a describir y no buscar relación en efecto entre variables. De acuerdo al periodo que se recolecta la información es de tipo Prospectivo, debido a que la información acerca de los procesos de fabricación será recopilada para determinar las deficiencias del sistema productivo. , también puede ser clasificado como Descriptivo, de acuerdo al tipo de conocimientos que se espera alcanzar al finalizar la investigación, la población de esta investigación está comprendida por 26 sujetos importantes, los cuales están involucrados directamente con el proceso y que de una forma individual constituyen un factor de estudio y evaluación específicos para los fines de la evaluación. Esta población por ser finita y accesible será abarcada en su totalidad por lo que no requiere muestra ni muestreo alguno.

De la presente investigación se rescatan las siguientes conclusiones, la primera nos dice que se hace necesario evaluar la eficiencia y eficacia en el proceso productivo de las empresas, puesto que cualquier ineficiencia genera como consecuencia un incremento significativo en los costos de producción y por ende una disminución en la utilidad de la empresa.

La segunda nos dice que hay que destacar que el proceso de producción no presenta capital humano ni recursos tecnológicos acorde a las necesidades de la empresa, para desarrollar actividades productivas de manera eficiente. De la misma manera se determinó que no se hace énfasis en la capacitación del personal tomando en

consideración las áreas débiles presentes en el desarrollo de las tareas correspondientes a las tareas que desempeñan.

Cesar Orlando, Coronel Cotrina, (2014), en su tesis Aplicación del sistema de costos por actividades y su efecto en la rentabilidad de la empresa Cementos Selva S.A., publicada en la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto - Perú, nos indica que su objetivo principal es determinar el efecto de la aplicación del sistema de costos por actividades en la rentabilidad de la empresa Cementos Selva S.A., la investigación así mismo es aplicada y el nivel de investigación se considera descriptiva.

La población y muestra es la misma de 50 trabajadores, esto viene hacer el total de la empresa.

De la presente investigación se rescatan las siguientes conclusiones, en primer lugar nos manifiesta que el sistema de costo actual de la empresa desarrolla un proceso productivo por procesos, el cual está generando un nivel de rentabilidad bajo, producto que el área de costos de la empresa no desarrolla un análisis financiero de los márgenes de rentabilidad considerando todas las actividades que incurre cada proceso productivo. En segundo lugar se debe definir las actividades involucradas para delimitar los estándares productivos para la correcta determinación de los costos respecto al proceso actual.

Días Tipan Martha Marlene (2013), en su tesis “Producción, comercialización y rentabilidad de la Naranja (*Citrus Aurantium*) y su relación con la economía del Cantón la Maná y su zona de influencia, año 2011”, publicada en la Universidad Técnica de Cotopaxi – Ecuador, nos indica que el objetivo principal de la investigación es identificar los principales problemas que afectan la producción, comercialización y rentabilidad de la naranja.

La investigación es de tipo exploratorio y descriptivo, además también se hacen estudios correlacionales, tiene un diseño de investigación no experimental.

La población universo son 135 productores y 35 intermediarios, además existen 8361 consumidores por lo que hacen un total de 8,526, para esto se ha determinado que la muestra es de 382.

De la investigación se rescata la siguiente conclusión. Que existe en el estudio económico que las ganancias y el flujo de efectivo autosuficiente están en la capacidad de cumplir con sus compromisos financieros y demás costos que se generen con la operatividad de la producción.

## **2.2. BASES TEORICAS**

### **2.2.1. Definición de los procesos productivos**

Santiago G. (1994) afirma lo siguiente: Que el proceso productivo no puede interpretarse como un proceso derivativo de las transacciones monetarias o contables, sino que debe descansar en la construcción tecnológica y técnica sobre la que se realiza la actividad económica de transformación de unos recursos  $R_i$  (inputs) en productos  $x$  (outputs). Cuando el análisis de los procesos productivos se realiza desde la perspectiva de la dimensión contable-financiera se analiza la dimensión valorativa de los procesos productivos. Cuando se plantea el análisis de la empresa desde la perspectiva del proceso productivo, se valora su dimensión tecnológica y técnica. Es entonces cuando se está actuando directamente sobre el proceso real de la disposición de los recursos (inputs) y de la combinación de los mismos (outputs) con el fin de dar respuesta a las exigencias del entorno, esto es, de utilizar las

oportunidades del entorno (mercado), al tiempo que utiliza adecuadamente los propios potenciales empresariales (p.155)

A su vez Sapag (2008) lo define también como: “un conjunto secuencial de operaciones unitarias aplicadas a la transformación de materias primas en productos aptos para el consumo, es decir, es el conjunto de equipos que realizan todas las operaciones unitarias necesarias para conseguir dicha transformación”. (p.229)

Según David E. (2013) el proceso de producción es aquel por el cual, mediante la aplicación de procedimientos tecnológicos, se transforman factores de producción en productos terminados. Con ello las empresas crean utilidad, es decir, incrementan la capacidad de ciertos bienes de satisfacer deseos y necesidades de los consumidores.

### **2.2.2. Los procesos**

José Antonio P. (2010) afirma que: “un proceso es un conjunto ordenado de actividades repetitivas, las cuales poseen una secuencia específica e interactúan entre sí, transformando elementos de entrada en resultados. Los resultados obtenidos poseen un valor intrínseco para el usuario o cliente”. (p.37)

Al analizar los resultados de los estudios previos encontramos que: “Un proceso es una serie de tareas que poseen un valor agregado, las cuales se vinculan entre sí, para transformar un insumo en un producto, ya sea este producto resultante un bien tangible o un servicio. Los procesos pueden ir desde simples actividades que se realizan día a día como preparar una taza de café o hasta la fabricación de un automóvil”. (Chang, 1996, p.78)

Elsie B. afirma que “Proceso es un conjunto de actividades que utiliza recursos para transformar elementos de entrada en bienes o servicios capaces de satisfacer las expectativas de distintas partes interesadas: clientes externos, clientes internos, accionistas, comunidad, etc.” (p.113)

### **2.2.3. Elementos y factores de un proceso**

Según Pérez J. (2010) “Todo proceso está compuesto de tres elementos fundamentales los cuales son los inputs o entradas, la secuencia de actividades, y finalmente, los outputs o salidas”. (p. 78)

Los inputs o entradas se dividen en recursos e insumos. Los primeros permiten el desarrollo de las operaciones o tareas del proceso, y pueden ser tangibles o intangibles; asimismo, los recursos pueden ser de distintos tipos: financieros, humanos, espacio físico, energía, informáticos, *know-how*, marco legal, etc. Por otro lado, los insumos son bienes materiales que serán procesados para la obtención del producto final (output). (Camacho, 2008)

Tal como su nombre lo indica, la secuencia de actividades, es el conjunto de operaciones o tareas, relacionadas entre sí, que se realizan para transformar los inputs y convertirlos en outputs.

Por último, Según Pérez J. (2010) nos dice que: “Los outputs o salidas son los resultados o productos generados por la secuencia de actividades. El producto del proceso ha de tener un valor intrínseco, medible o evaluable, para su cliente o usuario”. (p.83)

Según Bonilla y Noriega (2010) los procesos utilizan 6 recursos principales, los cuales se describen a continuación:

- Mano de obra: se refiere al responsable del proceso y todo el recurso humano que interviene en el mismo, por lo que, sus conocimientos, habilidades y actitudes, influyen directamente en los resultados del proceso.
  
- Materiales o suministros: incluye a todas las entradas a ser transformadas, es decir, las materias primas, las partes en proceso y la información para su correcto uso.
  
- Maquinaria y equipo: son todas las instalaciones, maquinaria, hardware, y software que complementan a la mano de obra y permiten la realización de los procesos; los niveles de precisión y exactitud dependen de su adecuada calibración, mantenimiento y oportuno remplazo.
  
- Métodos: se refiera a la definición formal y estandarizada de las políticas, procedimientos, normas e instrucciones empleadas para la ejecución de un determinado trabajo
  
- Medios de control: son las herramientas utilizadas para evaluar el desempeño y los resultados del proceso.

Medio ambiente: es el entorno en el cual se lleva a cabo el proceso, incluye el espacio, la ventilación, la seguridad, la iluminación, etc.

#### **2.2.4. La productividad**

Según Rodríguez C. (1993) nos dice que: “Es la relación que existe entre la producción y el uso inteligente de los recursos humanos, materiales y financieros de tal manera que: se logren los objetivos institucionales, se mejore la calidad de los productos y servicios al cliente, se fomente el desarrollo de los trabajadores y se contribuya con beneficios económicos, ecológicos y morales a la colectividad”. (p. 55)

Para Venegas M. (2001) manifiesta que la productividad es el mejoramiento efectivo de las capacidades productivas de una organización.

Además Venegas M (2010) agrega que: “la productividad es el resultado que obtiene una empresa al trabajar con calidad; para determinar su efecto es necesario tomar en consideración no solo el impacto económico, sino también la trascendencia en las condiciones de la vida de su personal y del público en general”.

Harold Koontz (2004) afirma lo siguiente: la productividad tiene que ver con los resultados que obtienen en un proceso o un sistema, por lo que incrementar la productividad es lograr mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos. Productividad es ver hacia dentro y analizar la forma en que está funcionando el actual sistema. En general la productividad se mide por el cociente formado por los resultados logrados y los recursos empleados. Los Resultados logrados pueden medirse en unidades producidas, en piezas vendidas o en utilidades, mientras que los recursos empleados pueden cuantificarse por número de trabajadores, tiempo total empleado, horas máquinas, entre otros.

En otras palabras, la medición de la productividad resulta de valorar adecuadamente, los recursos empleados para producir o generar cierto resultados. La productividad

vista así tiene dos componentes: Eficiencia (del total de recursos, cuántos fueron utilizados y cuantos desperdiciados) y eficacia (de los resultados alcanzados cuantos cumplen los objetivos o requisitos de calidad). Así, buscar eficiencia es tratar de que no haya desperdicio de recursos, mientras que la eficacia implica utilizar los recursos para el logro de los objetivos trazados.

### **2.2.5. Los principales tipos de procesos productivos**

Según David Espinosa (2013), afirma que la gran diversidad de empresas implica la existencia de distintos sistemas o formas de producir. Los principales tipos de procesos productivos son:

#### **2.2.5.1. Según el destino del producto:**

- *Producción por encargo:* La empresa espera que le soliciten un producto para elaborarlo.
  
- *Producción para el mercado:* La empresa produce para los consumidores en general. (David E., 2013)

#### **2.2.5.2. Según la razón que provoca la producción:**

- *Producción por órdenes de fabricación:* se produce para el mercado.
  
- *Producción para almacén:* Se produce para mantener el nivel de los inventarios en el almacén. Esta producción no es posible en el caso de los servicios. (David E., 2013)

#### **2.2.5.3. Según el grado de homogeneidad y estandarización del producto:**

- *Producción artesana:* Cada producto tiene sus propias características, se fabrican individualizadamente, ofrece una mayor adaptación a las exigencias del cliente. (David E., 2013)
- *Producción en serie o en masa:* se produce gran cantidad de productos iguales.

#### **2.2.5.4. Según la dimensión temporal del proceso:**

- *Producción continua:* La producción se realiza sin interrupción.
- *Producción intermitente:* La producción no requiere continuidad y las interrupciones no plantean problemas técnicos ni de costes. (David E., 2013)

#### **2.2.5.5. Según las distintas combinaciones de factores de producción (tecnología):**

- *Producción manual:* En este tipo de producción, el factor humano proporciona tanto la fuerza como el manejo de las herramientas. Supone un esfuerzo físico importante para el trabajador y el producto obtenido no suele ser homogéneo. En algunos sectores, la etiqueta “hecho a mano” es síntoma de calidad y por tanto muy apreciada. (David E., 2013)
- *Producción Mecanizada:* En ella son las máquinas quienes proporcionan la fuerza, pero es el hombre el que maneja los útiles y las herramientas. El trabajador no realiza tanto esfuerzo físico como en la producción manual, pero tiene que manejar las máquinas. (David E., 2013)

- *Producción Automatizada:* En ella las maquinas proporcionan la fuerza y además controlan otras máquinas y herramientas, de forma que el hombre se limita a programar y supervisar los aparatos mecánicos. Este tipo de producción permite crear sistemas de fabricación tan flexibles, que se pueden adaptar rápidamente a la elaboración de productos distintos. (David E., 2013)

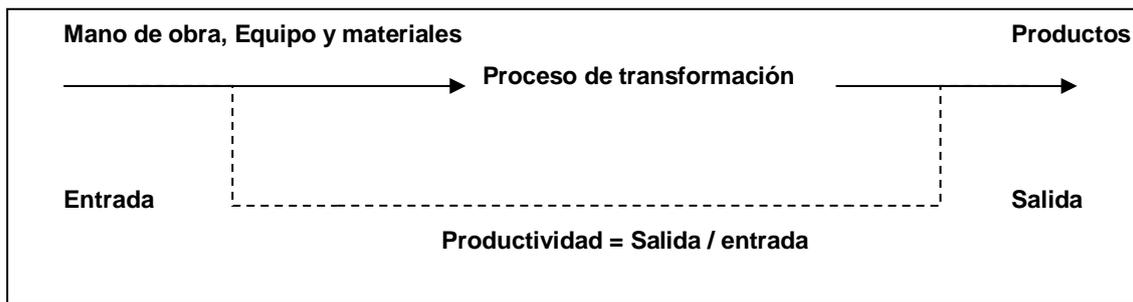
### **2.2.6. Medición de la productividad**

La expresión de competitividad como una comparación de salida contra la entrada, nos permite comparar las diferentes operaciones con otras sobre la misma base, aunque puedan tomar lugar bajo condiciones muy diferentes. Este punto de vista, juega un papel extremadamente útil, al comparar la productividad de los resultados con respecto a los objetivos del plan de negocios, y al comparar las productividades logradas durante diferentes periodos de tiempo, con productos diferentes, sitios diferentes, compañías diferentes, países diferentes y así, sucesivamente. (Manuel Venegas, 2001)

### **2.2.7. Productividad**

Un proceso puede ser representado, tal como se muestra en la figura 1, en el cual se llevan a cabo los siguientes pasos:

- a) Se alimenta la mano de obra, el equipo y los materiales
- b) Se llevan a cabo actividades de transformación.
- c) Se generan los productos.



*Figura 1. Fuente: Manuel Venegas, Productividad Total, 2001*

### 2.2.8. Siete M de la productividad

Alberto C. Cappellini dice que el proceso productivo se entiende que es un conjunto de elementos, personas, y acciones, que transforman materiales y/o brindan servicios de cualquier índole. Esto quiere decir que se le agrega un valor.

Es por esto, que es muy importante dominar el proceso productivo a partir de cada uno de sus componentes, el no hacerlo, puede significar que el resultado final no es el deseado, con el consiguiente desperdicio de materiales, energía, tiempo y por sobre todo con la insatisfacción del cliente de dicho proceso.

Define estos componentes que se conocen como 7 M del proceso productivo:

- **Materia Prima:** Las materias primas necesarias para el proceso deben ser las especificadas por las hojas de operaciones correspondientes, chequeando la cantidad y la fecha de fabricación/ingreso.

La cantidad debe alcanzar para que el proceso pueda desenvolverse en su totalidad; enviando interrupciones por faltantes. El estado de la materia es importante para obtener un buen resultado. Se lo verifica en el control de recepción, como así también la fecha de elaboración/ingreso, para evitar vencimientos y degradaciones en el tiempo

El uso de material sustituto, debe estar convalidado específicamente por la persona cuya función la autorice para esa gestión. Caso contrario debe evitarse su uso, para no originar problemas posteriores al finalizar el proceso, o durante el uso de los productos.

- **Mano de obra:** Es posiblemente una de las “M”s más importantes. En general cualquier proceso, incluso los de mayor grado de automatización, tienen un componente cuantitativo / cualitativo de mano de obra más o menos especializada.

La mano de obra que trabaje en un proceso, debe estar instruida y entrenada en las operaciones, sabiendo diferenciar un producto bueno de uno que no lo es. Deben conocer cómo reaccionar ante una no conformidad, y llevar los registros correspondientes a la operación.

Según sea su grado de conocimiento y experiencia, pueden variar desde personal en entrenamiento con fuerte supervisión, al personal con vasta experiencia y suficiente conocimiento como para entrenar a otro operario nuevo.

- **Método de trabajo:** Las operaciones no deben hacerse de cualquier manera, sino que debe haber una forma pautada e indicada en las hojas de operaciones, que lleve a acciones repetitivas, de manera de asegurar la uniformidad en el resultado. El método indica la secuencia de acciones dentro de la operación, y el número de operarios involucrados.
- **Maquinas:** Se deben usar las máquinas y los herramientas específicos en la hoja de procesos. Inicialmente al arrancar el proceso, se debe hacer un chequeo rápido por parte del operario, llamado a veces “mantenimiento de 1er.

Nivel”, donde se verifica que el equipo este operable, que no haya ruidos o golpeteos extraños, que no se verifiquen recalentamientos o fugas de fluidos líquidos o gaseosos y la limpieza del mismo.

En caso de problemas, será el encargado del sector quien en definitiva decide si se puede seguir con la operación, o si se debe suspender la misma. En ambos casos deberá elaborar una orden de mantenimiento, para la solución inmediata +o mediata del problema.

- **Medio Ambiente:** Muchas veces descuidado, el medio ambiente se refiere al orden y a la limpieza del sector privado, y porque no a la seguridad de los operadores, y al trabajo sostenido en un clima agradable de colaboración y respeto mutuo.

La falta de orden y limpieza atenta contra la obtención de buenos productos, favoreciendo la mezcla y la confusión, dificultando los desplazamientos libre, y aumentando las ocasiones de accidentes de trabajo. En realidad todo sector productivo debería asegurarse de este punto, antes de seguir con los demás.

- **Medición:** Se refiere a todo tipo de medición que se hace en el sector. Por ejemplo: cantidad de piezas fabricadas, tiempos estándar de operación, cantidad de piezas conforme y no conforme, mediciones hechas sobre piezas, productividad, cantidad de re-procesos.

Una gestión ágil y moderna de un proceso, se hace cuando se conocen sus índices o mediciones. Esto permite hacer correcciones, mejoras, es decir tomar decisiones. Eso solo se puede hacer, cuando se conocen valores del proceso.

- **Managing:** Es la gestión / administración del sector. Está a cargo del encargado del sector, y lo hará a través del manejo y control de las "M"s anteriormente mencionadas. Así podrá informar consistentemente a la jefatura o gerencia a la cual deba responder, elevando en una apretada síntesis logros y necesidades de su sector. A su vez recibirá directrices, las cuales deberá bajar y aplicar a su sector.

Por lo anterior, es de suma importancia, fomentar la comunicación horizontal entre encargados, para apoyarse mutuamente en sus labores, y compartir experiencias que ayuden a la mejora del funcionamiento de la organización.

### **2.2.9. Factores productivos**

La subgerencia cultural del Banco de la Republica (2015) afirma que, los factores de producción son los recursos que una empresa o una persona utiliza para crear y producir bienes y servicios. En la teoría económica se considera que existen tres factores principales de producción: el capital, el trabajo y la tierra.

**El capital :** Se refiere a todos aquellos bienes o artículos elaborados en los cuales se ha hecho una inversión y que contribuyen en la producción, por ejemplo máquinas, equipos, fábricas, bodegas, herramientas, transporte, etc.: todos estos se utilizan para producir otros bienes o servicios. En algunas circunstancias, se denomina capital al dinero, sin embargo, dado que el dinero por sí solo no contribuye a la elaboración de otros bienes, no se considera como un factor de producción.

**El trabajo:** Se refiere a todas las capacidades humanas, físicas y mentales que poseen los trabajadores y que son necesarias para la producción de bienes y servicios.

**La tierra:** Este factor de producción no se refiere únicamente a la tierra en sí (el área utilizada para desarrollar actividades que generen una producción cría de ganado, siembra de cultivos, construcción de edificios de oficinas, etc.). En el factor tierra también se incluyen todos los recursos naturales de utilidad en la producción de bienes y servicios, por ejemplo los bosques, los yacimientos minerales, las fuentes y depósitos de agua, la fauna, etc. El valor de la tierra depende de muchos factores, por ejemplo de la cercanía a centros urbanos, del acceso a medios de comunicación, de la disponibilidad de otros recursos naturales (como los que se mencionaron anteriormente), del área, etc.

En la actualidad, con los grandes cambios a nivel de producción, también se pueden considerar como factores de producción la capacidad empresarial y el entorno tecnológico; sin embargo, tradicionalmente, los tres factores explicados (capital, trabajo y tierra) son los que predominan en la teoría económica. Con la combinación de los factores de producción, se busca eficiencia en la producción para, así, obtener mayores utilidades en las empresas.

#### **2.2.10. Medios de producción**

En la Página Wikiproyecto (2006), afirman que un medio de producción o capital físico es un recurso económico que posibilita a los productores la realización de algún trabajo, generalmente para la producción de un artículo.

El término abarca recursos naturales, redes de transporte y energía, fábricas, máquinas y herramientas.

#### **Medios de producción directos**

Intervienen directamente en el proceso productivo, siendo la producción el resultado obtenido del conjunto de:

- Los operarios.
- El material.
- La maquinaria.

### **Medios auxiliares de producción**

No intervienen directamente en el proceso productivo, pero sin ellos el proceso no se puede llevar a cabo. Los más importantes son los siguientes:

- Servicios generales
- Oficinas
- Talleres
- Almacenes de materias primas

#### **2.2.11. Definición de Gestión**

Viene del latín GESTIO-GESTIONIS que significa ejecutar, lograr un éxito con medios adecuados (Corominas, 1995).

Para Heredia es un concepto más avanzado que el de administración y lo define como “la acción y efecto de realizar tareas –con cuidado, esfuerzo y eficacia- que conduzcan a una finalidad” (Heredia, 1985, p. 25).

Según Rementeria (2008) es la “actividad profesional tendiente a establecer los objetivos y medios de su realización, a precisar la organización de sistemas, a elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal”. (p.17)

Al respecto Rementeria (2008) agrega que el concepto gestión es muy importante la acción del latín actionem, que significa toda manifestación de intención o expresión de interés capaz de influir en una situación dada. Para él, el énfasis que se hace en la acción, en la definición de gestión, es lo que la diferencia de la administración. No considera la gestión como una ciencia disciplina; sino como parte de la administración, o un estilo de administración. (p.23)

Pese a que algunos consideran la gestión como una ciencia empírica antigua, y que las modernas escuelas de gestión tuvieron sus antecedentes en los trabajos de la Dirección Científica, solo es a partir de la segunda mitad del siglo XX que comienza el boom de la gestión con los trabajos de Peter Drucker. Desde entonces ha sido vista, indistintamente, como “un conjunto de reglas y métodos para llevar a cabo con la mayor eficacia un negocio o actividad empresarial” (Espasa Calpe, 2008, p. 63), Como una “función institucional global e integradora de todas las fuerzas que conforman una organización” (Restrepe, 2008, p. 22), que enfatiza en la dirección y el ejercicio del liderazgo, o como un “proceso mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización” (Ponjuán, 1998, p. 55).

Julia Mora, 2007, citada por Restrepe, 2008, p. 28, plantea dos niveles de gestión: uno lineal o tradicional, sinónimo de administración, según el cual gestión es “el conjunto de diligencias que se realizan para desarrollar un proceso o para lograr un producto determinado” y otro que se asume como dirección, como conducción de actividades, a fin de generar procesos de cambio (Restrepe, 2008).

En base a todos los conceptos anteriores y, de acuerdo con los fines de esta investigación, la gestión se asume como el conjunto de procesos y acciones que se ejecutan sobre uno o más recursos para el cumplimiento de la estrategia de una organización, a través de un ciclo sistémico y continuo, determinado por las funciones básicas de planificación, organización, dirección o mando y control. A continuación se abordan con mayor detenimiento estas funciones y su relevancia en la optimización de los resultados organizacionales que es el propósito supremo de la gestión.

### **2.2.12. El control como fase del proceso administrativo**

Para Robbins (1996) el control puede definirse como "el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa" (p.654).

Sin embargo Stoner (1996) lo define de la siguiente manera: "El control administrativo es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas" (p.610)

Mientras que para Fayol, citado por Melinkoff (1990), el control "Consiste en verificar si todo se realiza conforme al programa adoptado, a las órdenes impartidas y a los principios administrativos...Tiene la finalidad de señalar las faltas y los errores a fin de que se pueda repararlos y evitar su repetición". (p.62).

### **2.2.13. Tipos de control**

Terry (1999) en su libro "Principios de Administración" expone que existen 3 tipos de control que son: El control preliminar, el concurrente y el de retroalimentación.

- Control preliminar, este tipo de control tiene lugar antes de que principien las operaciones e incluye la creación de políticas, procedimientos y reglas diseñadas para asegurar que las actividades planeadas serán ejecutadas con propiedad. En vez de esperar los resultados y compararlos con los objetivos es posible ejercer una influencia controladora limitando las actividades por adelantado. Son deseables debido a que permiten a la administración evitar problemas en lugar de tener que corregirlos después, pero desafortunadamente este tipo de control requiere tiempo e información oportuna y precisa que suele ser difícil de desarrollar.
- Control concurrente, este tipo de control tiene lugar durante la fase de la acción de ejecutar los planes e incluye la dirección, vigilancia y sincronización

de las actividades según ocurran, en otras palabras, pueden ayudar a garantizar que el plan será llevado a cabo en el tiempo específico y bajo las condiciones requeridas. La forma mejor conocida del control concurrente es la supervisión directa. Cuando un administrador supervisa las acciones de un empleado de manera directa, el administrador puede verificar de forma concurrente las actividades del empleado y corregir los problemas que puedan presentarse.

- Control de retroalimentación, este tipo de control se enfoca sobre el uso de la información de los resultados anteriores para corregir posibles desviaciones futuras de estándar aceptable.

#### **2.2.14. RENTABILIDAD**

El concepto de rentabilidad ha ido cambiando con el tiempo y ha sido usado de distintas formas, siendo éste uno de los indicadores más relevantes para medir el éxito de un sector, subsector o incluso un negocio, ya que una rentabilidad sostenida con una política de dividendos, conlleva al fortalecimiento de las unidades económicas. Las utilidades reinvertidas adecuadamente significan expansión en capacidad instalada, actualización de la tecnología existente, nuevos esfuerzos en la búsqueda de mercados, o una mezcla de todos estos puntos.

Sánchez, (2001), manifiesta que la rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades. Estas utilidades a su vez, son la conclusión de una administración competente, una planeación integral de costos y gastos y en general de la observancia de cualquier medida tendiente a la obtención de utilidades. La

rentabilidad también es entendida como una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan los medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener los resultados esperados.

Además Sánchez, (2001), agrega que en la literatura económica, aunque el término de rentabilidad se utiliza de forma muy variada, y son muchas las aproximaciones doctrinales que inciden en una u otra faceta de la misma, en sentido general se denomina a la rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo produce los capitales utilizados en el mismo. Esto supone la comparación entre la renta generada y los medio utilizados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre alternativas o a juzgar por la eficiencia de la acciones realizadas, según que el análisis sea a priori o a posteriori.

Por otro lado tenemos el siguiente concepto, La rentabilidad hace referencia a los beneficios que se han obtenido o se pueden obtener de una inversión que hemos realizado previamente. Tanto en el ámbito de las inversiones como en el ámbito empresarial es un concepto muy importante porque es un buen indicador del desarrollo de una inversión y de la capacidad de la empresa para remunerar los recursos financieros utilizados. Podemos diferenciar entre rentabilidad económica y financiera.

#### **2.2.14.1. Rentabilidad Financiera**

La rentabilidad financiera (ROE) mide la capacidad que tienen los fondos propios de la empresa para generar beneficios, es decir la rentabilidad de los accionistas.

#### **2.2.14.2. Rentabilidad económica**

La rentabilidad económica (ROI) mide la capacidad de generar beneficios que tienen los activos totales de una empresa sin tener en cuenta la manera en que se han financiado y el coste que han supuesto para la empresa.

### **2.2.15. Diferencia entre Rentabilidad financiera y económica**

La principal diferencia entre rentabilidad financiera y económica es:

- En la rentabilidad financiera se tienen en cuenta los fondos propios que tiene la empresa para la obtención de beneficios.
- En la rentabilidad económica se tiene en cuenta el activo total de la empresa para conocer los beneficios obtenidos.

Otra diferencia entre rentabilidad económica y financiera es el beneficio que se utiliza para calcularlas:

- La rentabilidad financiera relaciona el beneficio una vez deducidos los intereses, impuestos y posibles gastos financieros.
- La rentabilidad económica relaciona el beneficio antes de intereses e impuestos, sin tener en cuenta los gastos financieros que han supuesto la financiación de los activos totales de la empresa.

Por último y no menos importante, una de las diferencia entre rentabilidad económica y financiera es el denominado Apalancamiento. Sigue leyendo para conocer su significado.

### **2.2.16. Apalancamiento**

El apalancamiento, también denominado “Efecto palanca” consiste en financiarse mediante recursos ajenos (endeudamiento) para recuperar determinadas inversiones que se han realizado en la empresa. Se puede decir que una empresa está apalancada cuando aumenta su pasivo (sus deudas) para adquirir activos.

### **2.2.16.1. Apalancamiento financiero.**

Duran J. (2010), nos manifiesta que es el efecto que introduce el endeudamiento sobre la rentabilidad de los capitales propios. La variación resulta más que proporcional que la que se produce en la rentabilidad de las inversiones. La condición necesaria para que se produzca el apalancamiento amplificador es que la rentabilidad de las inversiones sea mayor que el tipo de interés de las deudas.

Se denomina apalancamiento a la posibilidad de financiar determinadas compras de activos sin la necesidad de contar con el dinero de la operación en el momento presente.

Además Duran J. (2010) agrega que es un indicador del nivel de endeudamiento de una organización en relación con su activo o patrimonio. Consiste en utilización de la deuda para aumentar la rentabilidad esperada del capital propio. Se mide como la relación entre deuda a largo plazo más capital propio.

Se considera como una herramienta, técnica o habilidad del administrador, para utilizar el Costo por el interés Financieros para maximizar Utilidades netas por efecto de los cambios en las Utilidades de operación de una empresa.

Es decir: los intereses por préstamos actúan como una PALANCA, contra la cual las utilidades de operación trabajan para generar cambios significativos en las utilidades netas de una empresa.

En resumen, debemos entender por Apalancamiento Financiera, la Utilización de fondos obtenidos por préstamos a un costo fijo máximo, para maximizar utilidades netas de una empresa.

#### **2.2.16.2. Apalancamiento financiero positivo**

Según Duran J. (2010), manifiesta que cuando la obtención de fondos proveniente de préstamos es productiva, es decir, cuando la tasa de rendimiento que se alcanza sobre los activos de la empresa, es mayor a la tasa de interés que se paga por los fondos obtenidos en los préstamos.

#### **2.2.16.3. Apalancamiento financiero negativo**

Según Duran J. (2010), manifiesta que cuando la obtención de fondos provenientes de préstamos es improductiva, es decir, cuando la tasa de rendimiento que se alcanza sobre los activos de la empresa, es menor a la tasa de interés que se paga por los fondos obtenidos en los préstamos.

#### **2.2.16.4. Apalancamiento Neutro o nulo**

Según Duran J. (2010), manifiesta que cuando la obtención de fondos provenientes de préstamos llega al punto de indiferencia, es decir, cuando la tasa de rendimiento que se alcanza sobre los activos de la empresa, es igual a la tasa de interés que se paga por los fondos obtenidos en los préstamos.

#### **2.2.17. Costos**

Juan García Colín (2014), define al costo en términos generales como el conjunto de los recursos sacrificados o perdidos para alcanzar un bien específico. También se considera como el valor monetario de los recursos que se entregan o promete entregar a cambio de bienes o servicios que se adquieren. Los costos son los relacionados con la función de producción; es decir, la materia prima directa, la mano de obra directa y los cargos indirectos. Estos costos se incorporan a los inventarios de materias primas, producción en proceso y artículos terminados, y se reflejan como

activo dentro del balance general. Los costos totales del producto se llevan al estado de resultados cuando y en la medida en que los productos elaborados se venden afectando el renglón de costo de artículos vendidos.

Aldo S. Torres (2014), establece que un costo también representa un decremento de recursos, pero, a diferencia de los gastos, estos recursos se han consumido para fabricar un producto. El costo se convertirá en gasto al momento de la venta del producto.

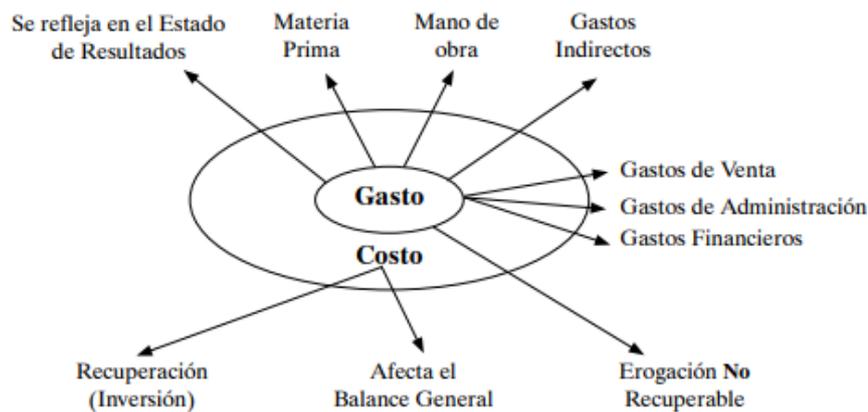
Ernesto Reyes Pérez (2002), dice que el costo es un resumen de erogaciones — gastos— aplicados a un objetivo preciso: productivo o distributivo, recuperable a través de los ingresos que generen.

#### **2.2.18. Gastos**

Ernesto Reyes Pérez (2002) lo define como toda erogación clasificada en conceptos definidos, pendiente de aplicación al objetivo que los originó, del cual formarán su costo, por ejemplo, gasto de materiales utilizados, gasto de salarios pagados y gastos inherentes a la producción, que al con juntarse forman el costo de elaboración y así también tenemos gastos de venta, gastos de administración, gastos financieros.

#### **2.2.19. Diferencia entre Costos y Gastos**

El costo es una inversión recuperable, que generalmente se presenta en el activo, y el gasto es un desembolso que se aplica directamente al estado de resultados.



### 2.3. Definición de términos

**Procesos:** “Un proceso es un conjunto ordenado de actividades repetitivas, las cuales poseen una secuencia específica e interactúan entre sí, transformando elementos de entrada en resultados. Los resultados obtenidos poseen un valor intrínseco para el usuario o cliente” (Pérez, 2010, 45).

**Producción:** La producción es “el estudio de las técnicas de gestión empleadas para conseguir la mayor diferencia entre el valor agregado y el costo incorporado consecuencia de la transformación de recursos en productos finales”. (Carlos López, 2001, 78)

**Productividad:** “Es la relación que existe entre la producción y el uso inteligente de los recursos humanos, materiales y financieros de tal manera que: se logren los objetivos institucionales, se mejore la calidad de los productos y servicios al cliente, se fomente el desarrollo de los trabajadores y se contribuya con beneficios económicos, ecológicos y morales a la colectividad”. (Carlos Rodríguez Combeller, 1993, 87)

**Calidad:** “Calidad es lo bueno o excelente que es un producto, calidad es la mayor cantidad de características que posee un producto o servicio y se asocia a un mayor

precio, la calidad es lo adecuado que es el producto o servicio para el uso que se le pretende dar". (Pablo Alcalde San Miguel, 2009)

**Rentabilidad:** 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.

**Apalancamiento:** Nos manifiesta que es el efecto que introduce el endeudamiento sobre la rentabilidad de los capitales propios (Duran J., 2010)

**Input:** Es un término en inglés que significa Entrada en economía, esto hace referencia a los elementos que participa en un determinado proceso productivo.

**Output:** Es un término en inglés que significa salida en económica, esto hace referencia al resultado de los inputs en un proceso productivo.

**Eficiencia:** Es la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado. (José M. Bolívar)

**Eficacia:** Es la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. (José M. Bolívar)

**Efectividad:** hacer las cosas de forma eficiente y eficaz. La efectividad tiene que ver con qué cosas se hacen y con cómo se hacen esas cosas. (José M. Bolívar)

**Gestión:** Se denomina gestión al correcto manejo de los recursos de los que dispone una determinada organización.

## **2.4. HIPOTESIS**

### **2.4.1. HIPOTESIS GENERAL**

Existe una relación significativa entre los procesos productivos y la rentabilidad de la empresa CHURITA S.A.C.

#### **2.4.2. HIPOTESIS SECUNDARIAS**

- a) Existe una relación significativa positiva entre los factores productivos y la rentabilidad financiera en la empresa CHURITA S.A.C.
- b) Existe relación significativa positiva entre la gestión y la rentabilidad económica en la empresa CHURITA S.A.C.
- c) Existe relación significativa positiva entre el control en los procesos productivos y el apalancamiento de la empresa CHURITA S.A.C.

### **2.5. Variables**

#### **2.5.1. Definición conceptual de la variable**

##### **Variable Independiente: Procesos Productivos**

Espinoza David (2013) nos manifiesta que es aquel por el cual, mediante la aplicación de procedimientos tecnológicos, se transforman factores de producción en productos terminados. Con ello las empresas crean utilidad, es decir, incrementan la capacidad de ciertos bienes de satisfacer deseos y necesidades de los consumidores.

##### **Variable Dependiente: Rentabilidad**

Miguel Díaz (2012) Podemos definir la Rentabilidad como la capacidad de la empresa para generar beneficios que redundan en futuras inversiones, inferiores deudas, más producción, más ventas, más beneficios, mayor crecimiento.

## 2.5.2. Operacionalización de la variable

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR
<p><b>Variable Independiente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Procesos Productivos</b></li> </ul> <p>Espinoza David (2013) nos manifiesta que es aquel por el cual, mediante la aplicación de procedimientos tecnológicos, se transforman factores de producción en productos terminados. Con ello las empresas crean utilidad, es decir, incrementan la capacidad de ciertos bienes de satisfacer deseos y necesidades de los consumidores.</p>	<p><b>FACTORES PRODUCTIVOS</b></p>	<p>-Fuerza de trabajo - Medios de producción -Tecnología</p>
	<p><b>GESTION</b></p>	<p>-Eficiencia -Eficacia -Efectividad</p>
	<p><b>CONTROL</b></p>	<p>-Control de operaciones - Control de mantenimiento -Control General</p>
<p><b>Variable Dependiente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Rentabilidad</b></li> </ul> <p>Miguel Díaz (2012) Podemos definir la Rentabilidad como la capacidad de la empresa para generar beneficios que redundan en futuras inversiones, inferiores deudas, más producción, más ventas, más beneficios, mayor crecimiento.</p>	<p><b>RENTABILIDAD FINANCIERA</b></p>	<p>-Beneficio Neto -Capital -Reservas</p>
	<p><b>RENTABILIDAD ECONOMICA</b></p>	<p>-Beneficio económico -Activo Total -Pasivo Total</p>
	<p><b>APALANCA-MIENTO</b></p>	<p>- Apalancamiento Positivo - Apalancamiento Negativo - Apalancamiento Neutro</p>

## **CAPÍTULO III: METODOLOGIA**

### **3.1. Tipo y nivel de investigación**

#### **3.1.1. Tipo de Investigación**

En el presente trabajo de investigación utilizare el tipo de investigación aplicada, ya que como manifiesta Hernández Sampieri (2010) la finalidad es la resolución de problemas prácticos inmediatos.

#### **3.1.2. Nivel de Investigación**

La investigación es Correlacional ya que se orientara al descubrimiento de la relación que existe entre las variables y en cómo se da la ocurrencia de dicho fenómeno; en este caso se investigara si los procesos productivos se relacionan con la rentabilidad de la empresa CHURITA S.A.C.

De acuerdo a lo planteado por Hernández Sampieri et al. (2010) indica que Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular.

### **3.2. Población y muestra**

#### **3.2.1. Población**

La población a considerar serán todos los trabajadores de la empresa CHURITA S.A.C. que laboran en el periodo 2016-2017.

La población total de la empresa es de 65 personas que se dividen en:

<b>CARGO</b>	<b>N° TRABAJADORES</b>
OPERARIOS	55
ADMINISTRATIVOS	6
SOCIOS	4

#### **3.2.2. Muestra**

La muestra a utilizar es censal, ya que se utilizara al total de la población.

Según López (1998) En vista de que la población es pequeña se tomará toda para el estudio y esta se denomina muestreo censal.

### **3.3. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.**

#### **3.3.1. Técnicas**

Méndez (1999) define a las técnicas para recolección de la información como los hechos o documentos a los que acude el investigador y que le permiten tener información. También señala que las técnicas son los medios empleados para recolectar información (p. 143)

Por lo mencionado anteriormente lo que pretendo es utilizar es la encuesta como técnica de recolección de datos, lo cual me permitirá obtener la información importante para lo que pretendo demostrar en la investigación.

#### **3.3.2. Instrumentos**

El instrumento a utilizarse para la encuesta será cuestionario, Bernal (2010) lo define como un conjunto de preguntas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación. Se trata de un plan formal para recabar información de la unidad de análisis, objeto de estudio y centro del problema de investigación.

### 3.4. Validez y confiabilidad del instrumento

#### Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	65	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	65	100,0

- a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,927	,928	30

Lima, 05 de Junio del 2017

Señor. *Jose Luis Granibio Alvarez*  
Mg. *Jose Luis Granibio Alvarez*  
Docente de la Escuela de Administración y Negocios Internacionales

Asunto: Validación de instrumento.

***Tengo a bien dirigirme a usted a fin de hacerle llegar por intermedio del presente el instrumento "Cuestionario" para medir la relación que existe entre los procesos productivos y la rentabilidad, para su respectiva validación, correspondiente a la investigación " LOS PROCESOS PRODUCTIVOS Y SU RELACION CON LA RENTABILIDAD, CASO: CHURITA S.A.C., LURIN, 2016***

Seguros de contar con su valioso aporte académico que enriquecerá la investigación hago extensivo mi más sincero saludo.

Atentamente,

Christian Jesús Jordan Cumpa

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES:**

Apellidos y nombres: Mg. Jorge Luis Gromebio Alvarado  
 Cargo e Institución donde labora: Docente de la Escuela  
Preparación Administrativa y Negocios Internacionales

Nombre del Instrumento Motivo de evaluación: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA RELACION QUE  
 EXISTE ENTRE LOS PROCESOS PRODUCTIVOS Y LA  
 RENTABILIDAD, CASO CHURITA S.A.C. - 2016

Investigador : JORDAN CUMPA, CHRISTIAN JESUS

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					94
2. OBJETIVIDAD	Está expresada en conducta observada.					92
3. ACTUALIDAD	Adecuada al avance de la ciencia y tecnología.					90
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					92
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y claridad					94
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos relacionados a procesos productivos y rentabilidad.					94
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos de la Administración					94
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					93
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					93

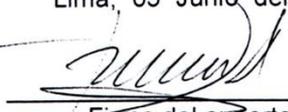
**II. OPINION DE APLICABILIDAD:**

El instrumento se ajusta a las necesidades del  
tesisista.  
Es aplicable.

**III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

92.85%

Lima, 05 Junio del 2017.

  
 Firma del experto

Lima, 05 de Junio del 2017

Señor.  
Mg. *Melchor Angel Díaz Echunye*  
Docente de la Escuela de Administración y Negocios Internacionales

Asunto: Validación de instrumento.

***Tengo a bien dirigirme a usted a fin de hacerle llegar por intermedio del presente el instrumento "Cuestionario" para medir la relación que existe entre los procesos productivos y la rentabilidad, para su respectiva validación, correspondiente a la investigación " LOS PROCESOS PRODUCTIVOS Y SU RELACION CON LA RENTABILIDAD, CASO: CHURITA S.A.C., LURIN, 2016***

Seguros de contar con su valioso aporte académico que enriquecerá la investigación hago extensivo mi más sincero saludo.

Atentamente,

Christian Jesús Jordan Cumpa

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### I. DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres: Mg. Melchor Angel Diaz Echenique  
 Cargo e Institución donde labora: Docente de la Escuela Docente

Nombre del Instrumento Motivo de evaluación: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA RELACION QUE EXISTE ENTRE LOS PROCESOS PRODUCTIVOS Y LA RENTABILIDAD, CASO CHURITA S.A.C. - 2016

Investigador : JORDAN CUMPA, CHRISTIAN JESUS

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				✓	
2. OBJETIVIDAD	Está expresada en conducta observada.				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuada al avance de la ciencia y tecnología.			✓		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.			✓		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y claridad				✓	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos relacionados a procesos productivos y rentabilidad.			✓		
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos de la Administración			✓		
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				✓	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.			✓		

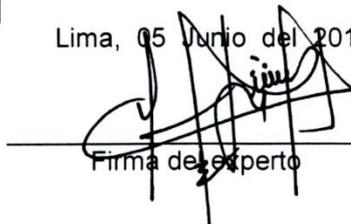
### II. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento es aplicable.

### III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

75%

Lima, 05 Junio del 2017.

  
 Firma de experto

### **3.5. Plan de recolección y procesamiento de datos**

Según Hernández y otros (2008), la técnica de recolección de datos es un procesos sistemático y racional donde se efectúan un conjunto de pasos que inician desde la estructuración del instrumento de medición hasta la delimitación de las variables a estudiar, utilizado por el investigador para registrar información o datos de las mismas.

Para efecto de esta investigación se utilizó un cuestionario.

Es necesario que el instrumento de recolección cumpla con dos requisitos importantes, los cuales son: confiabilidad y validez.

Para esta investigación se elaboró el instrumento de medición que se muestra en el anexo Nro. 3, el cual se aplicó a 30 trabajadores de la empresa para saber si las instrucciones del mismo comprendían correctamente y funcionaban de manera oportuna según los criterios establecidos.

Además el cuestionario fue validado por el juicio de 02 expertos.

De esta manera la prueba piloto sirvió para aplicar el cuestionario al total de los trabajadores de la empresa CHURITA S.A.C. los cuales son un total de 65.

Finalmente y concluida la aplicación del cuestionario, se continuo a procesar los datos en el aplicativo de Microsoft Excel, para posteriormente pasarlo al Software IBM SPSS Statistics V22, donde se realizó un análisis estadístico de los resultados obtenidos.

## **CAPÍTULO IV: RESULTADOS**

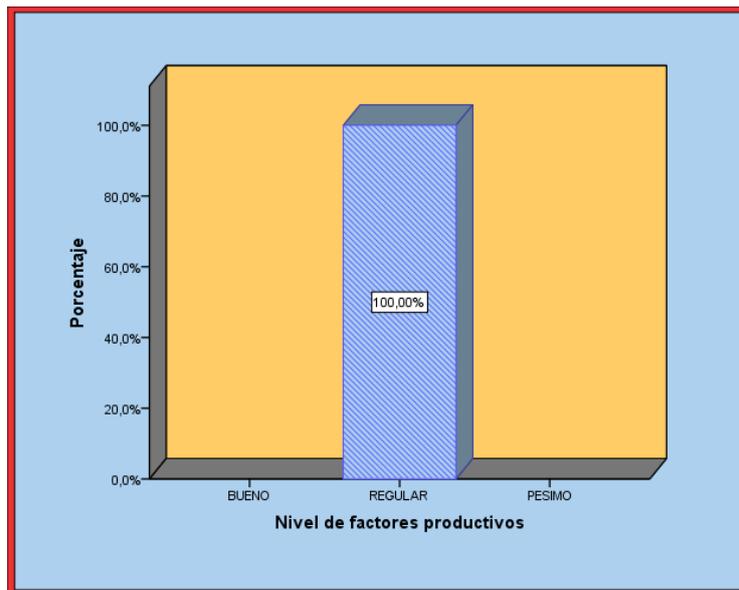
### **4.1. Descripción de Resultados**

#### **4.1.1. Niveles de los factores productivos**

Tabla 1

*Niveles de los factores productivos del personal que labora en la empresa CHURITA S.A.C., 2016-2017*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	-	-
Regular	65	100,0
Pésimo	-	-
Total	65	100



*Figura 2.* Niveles de los factores productivos según el personal que labora en la empresa CHURITA S.A.C., 2016-2017

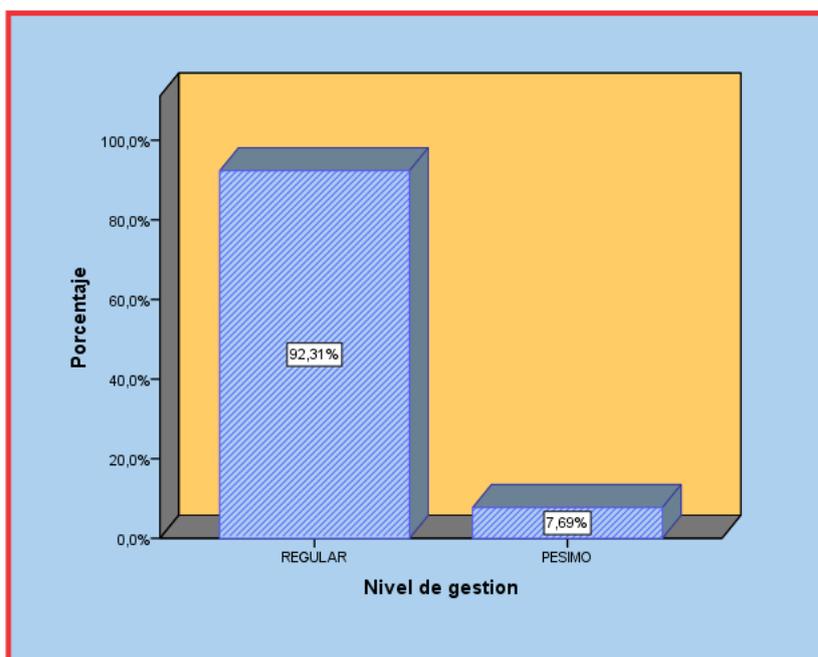
En la tabla 2 y figura 1 se presentan los niveles de los factores productivos según los trabajadores que laboran en la empresa CHURITA S.A.C., 2016 - 2017 donde el 100% indicó el nivel regular.

#### 4.1.2. Nivel de gestión

Tabla 2

*Niveles de gestión del personal que labora en la empresa CHURITA S.A.C., 2016-2017*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	-	-
Regular	60	92,3
Pésimo	5	7,7
Total	65	100,0



*Figura 3. Niveles de gestión según el personal que labora en la empresa CHURITA S.A.C., 2016-2017*

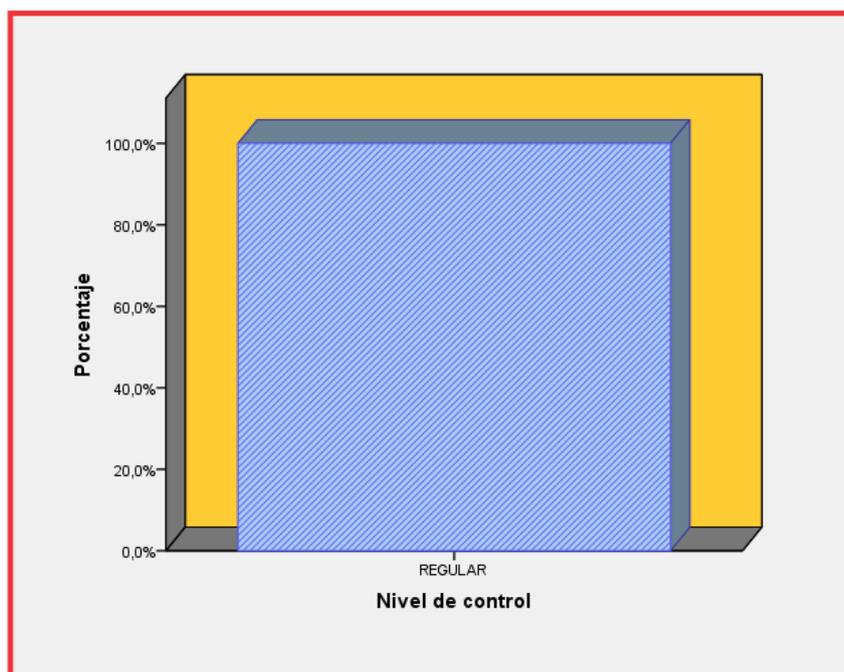
En la tabla 3 y figura 2 se presentan los niveles de gestión según los trabajadores que laboran en la empresa CHURITA S.A.C., 2016 - 2017 donde el 92,31% indicó el nivel regular y el 7,69% restante indico el nivel pésimo.

#### 4.1.3. Nivel de control

Tabla 3

*Niveles de gestión del personal que labora en la empresa CHURITA S.A.C., 2016-2017*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	-	-
Regular	65	100,0
Pésimo	-	-
Total	65	100



*Figura 4. Niveles de control según el personal que labora en la empresa CHURITA S.A.C., 2016-2017*

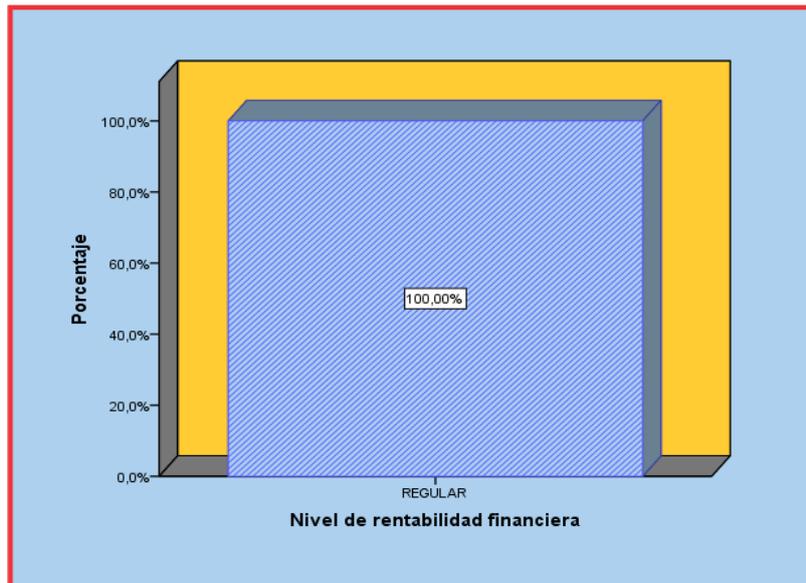
En la tabla 3 y figura 4 se presentan los niveles de control según los trabajadores que laboran en la empresa CHURITA S.A.C., 2016 - 2017 donde el 100% indicó el nivel regular.

#### **4.1.4. Nivel de Rentabilidad Financiera**

Tabla 4

*Niveles de Rentabilidad Financiera del personal que labora en la empresa CHURITA S.A.C., 2016-2017*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	-	-
Regular	65	100,0
Pésimo	-	-
Total	65	100



*Figura 5. Niveles de Rentabilidad financiera según el personal que labora en la empresa CHURITA S.A.C., 2016-2017*

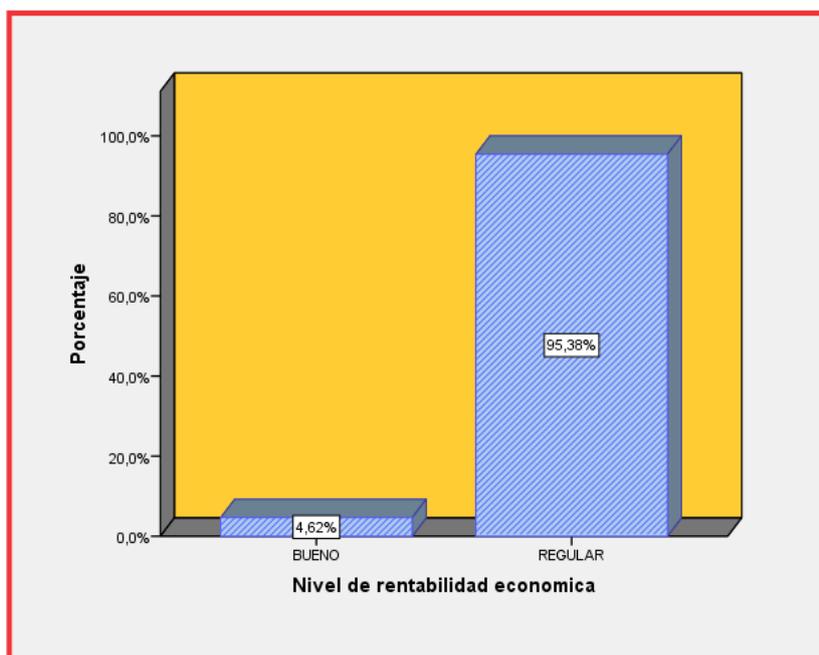
En la tabla 4 y figura 5 se presentan los niveles de rentabilidad financiera según los trabajadores que laboran en la empresa CHURITA S.A.C., 2016 - 2017 donde el 100% indicó el nivel regular.

#### **4.1.5. Nivel de Rentabilidad económica**

Tabla 5

*Niveles de Rentabilidad Financiera del personal que labora en la empresa CHURITA S.A.C., 2016-2017*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	3	4,6
Regular	62	95,4
Pésimo	-	-
Total	65	100,0



*Figura 6. Niveles de Rentabilidad financiera según el personal que labora en la empresa CHURITA S.A.C., 2016-2017*

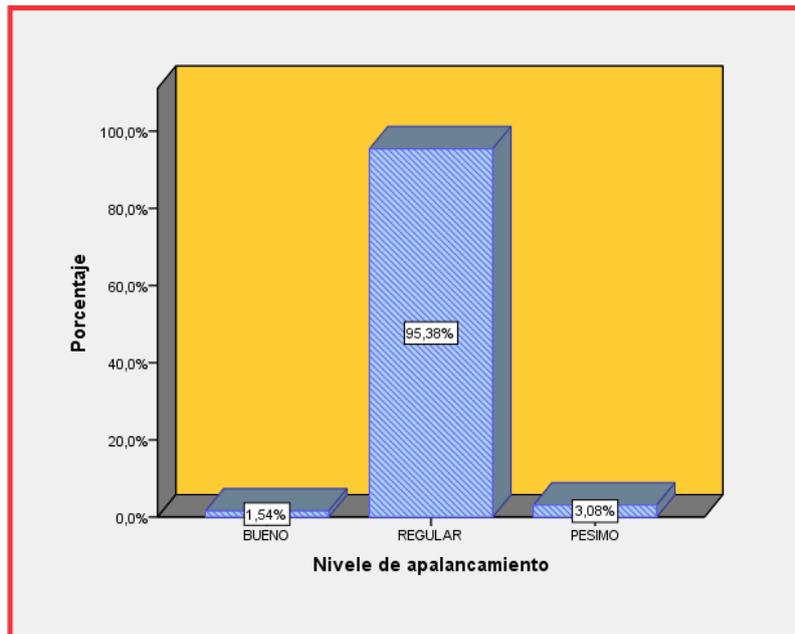
En la tabla 5 y figura 6 se presentan los niveles de rentabilidad económica según los trabajadores que laboran en la empresa CHURITA S.A.C., 2016 - 2017 donde el 95,38% indicó el nivel regular y el 4,62% restante indicó el nivel Bueno.

#### **4.1.6. Nivel de Apalancamiento**

Tabla 6

*Niveles de apalancamiento del personal que labora en la empresa CHURITA S.A.C., 2016-2017*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	1	1,5
Regular	62	95,4
Pésimo	2	3,1
Total	65	100



*Figura 7.* Niveles de Rentabilidad financiera según el personal que labora en la empresa CHURITA S.A.C., 2016-2017

En la tabla 6 y figura 7 se presentan los niveles de apalancamiento según los trabajadores que laboran en la empresa CHURITA S.A.C., 2016 - 2017 donde el 95,38% indicó el nivel regular, el 3,08% indico el nivel pésimo y el 1,54% restante indico el nivel bueno.

## 4.2. Contrastación de Hipótesis

### 4.2.1. Hipótesis general

$H_0$  : No existe una relación significativa entre los procesos productivos y la rentabilidad de la empresa CHURITA S.A.C.

$H_1$  : Existe una relación significativa entre los procesos productivos y la rentabilidad de la empresa CHURITA S.A.C.

Nivel de significancia  $\alpha = .05$

Tabla 7

Prueba de correlación de Spearman entre el nivel de Procesos productivos y la rentabilidad en la empresa CHURITA S.A.C.

			procesos productivos	rentabilidad
Rho de Spearman	procesos productivos	Coefficiente de correlación	1,000	,713**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	rentabilidad	Coefficiente de correlación	,713**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Como se aprecia en la tabla 7 el nivel de significancia calculado es igual .01, dicho valor es menor al nivel de significancia teórico, razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador, en consecuencia el valor de Rho = .713 por lo que existe una correlación fuerte, finalmente los procesos productivos se relacionan positiva y fuertemente con la rentabilidad para el caso de la empresa CHURITA S.A.C.

#### 4.2.2. Hipótesis Secundaria

##### Primera hipótesis secundaria

$H_0$  : No existe una relación entre los factores productivos y la rentabilidad financiera en la empresa CHURITA S.A.C.

$H_1$  : Existe una relación entre los factores productivos y la rentabilidad financiera en la empresa CHURITA S.A.C.

Nivel de significancia  $\alpha = .05$

Tabla 8

*Prueba de correlación de Spearman entre el nivel de factores productivos y la rentabilidad financiera en la empresa CHURITA S.A.C.*

Correlaciones			factores productivos	rentabilidad financiera
Rho de Spearman	factores productivos	Coeficiente de correlación	1,000	1,000**
		Sig. (bilateral)	.	,000.
		N	65	65
	rentabilidad financiera	Coeficiente de correlación	1,000**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000.	.
		N	65	65

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Como se aprecia en la tabla 8 el nivel de significancia calculado es igual .000, dicho valor es menor al nivel de significancia teórico, razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador, en consecuencia el valor de Rho = 1.000 por lo que existe una correlación fuerte, finalmente los factores productivos se relacionan positiva y fuertemente con la rentabilidad financiera para el caso de la empresa CHURITA S.A.C.

### **Segunda hipótesis secundaria**

H<sub>0</sub> : No existe relación entre la gestión y la rentabilidad económica en la empresa CHURITA S.A.C.

H<sub>1</sub> : Existe relación entre la gestión y la rentabilidad económica en la empresa CHURITA S.A.C.

Nivel de significancia  $\alpha = .05$

Tabla 9

*Prueba de correlación de Spearman entre el nivel de gestión y la rentabilidad económica en la empresa CHURITA S.A.C.*

Correlaciones			gestión	rentabilidad económica
Rho de Spearman	gestión	Coeficiente de correlación	1,000	,455**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	rentabilidad económica	Coeficiente de correlación	,455**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Como se aprecia en la tabla 9 el nivel de significancia calculado es igual .000, dicho valor es menor al nivel de significancia teórico, razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador, en consecuencia el valor de Rho = .455 por lo que existe una correlación positiva débil, finalmente la gestión se relacionan positiva y débilmente con la rentabilidad económica para el caso de la empresa CHURITA S.A.C.

### **Tercera hipótesis secundaria**

H<sub>0</sub> : No existe relación entre el control en los procesos productivos y el apalancamiento de la empresa CHURITA S.A.C.

.H<sub>1</sub> : Existe relación entre el control en los procesos productivos y el apalancamiento de la empresa CHURITA S.A.C.

Nivel de significancia  $\alpha = .05$

Tabla 10

*Prueba de correlación de Spearman entre el nivel de control y el apalancamiento en la empresa CHURITA S.A.C.*

Correlaciones			control	apalancamiento
Rho de Spearman	control	Coeficiente de correlación	1,000	,806**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	apalancamiento	Coeficiente de correlación	,806**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Como se aprecia en la tabla 10 el nivel de significancia calculado es igual .000, dicho valor es menor al nivel de significancia teórico, razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador, en consecuencia el valor de Rho = .806 por lo que existe una correlación positiva moderada, finalmente el control se relacionan positiva y moderadamente con el apalancamiento para el caso de la empresa CHURITA S.A.C.

## **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN**

Tras analizar e interpretar los diferentes resultados obtenidos en la investigación acerca de la relación que existe entre los procesos productivos y la rentabilidad, procedo a realizar unas discusiones que sirven para consolidar lo obtenido, al tiempo que suponga una futura línea para nuevas investigaciones.

En el objetivo general de mi investigación se consideró determinar si existe relación entre los procesos productivos y la rentabilidad de la empresa CHURITA S.A.C., como se observa en la tabla # 7, si existe una relación entre ambas variables. Esto debido a que la rentabilidad no es otra cosa que el resultado de un proceso productivo bien establecido. Si este resultado es positivo, la empresa gana dinero (utilidades) y se estaría cumpliendo con el objetivo empresarial, si el resultado fuera negativo entonces estaríamos ante una situación de pérdida, es por esto que se debe poner mayor énfasis en revisar las estrategias y métodos de los procesos de producción.

Además Silvia S. (2012) en su tesis sobre el Plan de mejora de proceso en la línea de producción Uniloy 6 en la empresa Plásticos y Desarrollo S.A., menciona que en el procesos de producción se observan fallas en la realización de operaciones,

Además son lentas y cuentan con fallas en equipos y maquinarias lo que hace que se afecte el rendimiento de los trabajadores.

Por otro lado Santiago David E (2013) afirma que el proceso de producción es aquel por el cual, mediante las aplicaciones de procedimientos tecnológicos, se transforman factores de producción en productos terminados. Con ello la empresa crean utilidades, es decir, incrementan la capacidad de ciertos bienes de satisfacer deseos y necesidades de los consumidores.

Como se observa tanto en la teoría como en antecedentes de la investigación se tiene como conclusión que la rentabilidad está relacionada fuertemente con los procesos de producción de una empresa. Si una empresa aplica mejoras continuas dentro de sus procesos de producción obtendrá mejores resultados finales en las utilidades lo cual ayuda significativamente al desarrollo de la misma.

En el primer objetivo específico tenemos como resultado que existe una relación entre los factores productivos con la rentabilidad financiera de la empresa CHURITA S.A.C.

Como menciona la Sub Gerencia del Banco de la republica (2015) los factores de producción son los recursos que una empresa o una persona utiliza para crear bienes y servicios. En la teoría económica se considera que existen tres factores principales de producción: el capital, el trabajo y la tierra.

Por otro lado en teoría la Rentabilidad financiera nos dice que mide la capacidad que tienen los fondos propios de la empresa para generar beneficios, es decir la rentabilidad de los accionistas.

Es decir que la rentabilidad financiera puede verse como una medida de como una empresa invierte fondos para generar ingresos.

Coronel C. (2014) en su tesis Aplicación del sistema de costos por actividad y su efecto en la rentabilidad de la empresa Cementos Selva S.A., llega a una conclusión similar a la de la presente investigación. El sistema de costos actual de la empresa desarrolla un procesos productivo por procesos, el cual está generando un nivel de rentabilidad bajo, esto debido a que no se tiene en cuenta un analizar financiero de los márgenes de rentabilidad en el que se considere todas las actividades en las que se incurre cada proceso de producción.

En el caso de la empresa CHURITA S.A.C. está sucediendo algo similar y es que como lo manifiesta el administrador de la empresa, no se tiene un control minucioso y detallado de los costos y gastos que implican realizar el proceso de producción por área de trabajo. Lo cual genera que se obtengan resultados mínimos.

El segundo objetivo específico nos indica que existe una relación entre la gestión y la rentabilidad económica.

Teóricamente la rentabilidad económica mide la capacidad de una empresa para generar beneficios (utilidad) sin tener en cuenta como han sido financiados.

Por otro lado Heredia (1985) nos manifiesta que la Gestión es un concepto más avanzado que el de administración, y lo define como la acción y efecto de realizar tareas – con cuidado, esfuerzo y eficacia- que conduzcan a una finalidad.

Por todo lo mencionado anteriormente acerca de Rentabilidad económica y gestión se puede interpretar de manera positiva la relación que existe entre ambos, debido a que la gestión en todas las áreas es sumamente importante, más aun en los aspectos financieros y económicos de la empresa.

La empresa CHURITA S.A.C. tiene conocimiento acerca de esta relación entre las variables, por lo que se ha estado aplicando de manera básica un control de los activos y cuanto es su capacidad productiva. Así mismo se lleva el control de la materia prima explotada y de la mano de obra del personal.

Es por esto que está logrando mantener de cierta manera la capacidad de producción, pero no es suficiente para elevar los márgenes de utilidad. Aun así se deben establecerse mejoras.

Por último el tercer objetivo específico de la investigación nos da como resultado que existe una relación moderada entre el control y el apalancamiento.

Para Stoner (1996) el control administrativo es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas.

Además Fayol (1990) menciona que el control consiste en verificar si todo se realiza conforme al programa adoptado, a las órdenes impartidas y a los principios administrativos, además tiene la finalidad de señalar las faltas y errores a fin de que se pueda reparar y evitar su repetición.

Por otro lado el Apalancamiento según Duran J. (2010), nos indica que consiste en financiarse mediante recursos ajenos (endeudamiento) para recuperar determinadas inversiones que se han realizado en la empresa. Se puede decir que una empresa está apalancada cuando aumenta su pasivo (sus deudas) para adquirir activos.

En el caso de la empresa CHURITA S.A.C. la empresa ha obtenido ingresos financieros mediante esta modalidad, apalancarse para obtener beneficios financieros y pueda aumentar a la vez los activos de la empresa, sin embargo se falla un poco en los puntos de control, ya que no se respetan los plazos de pago en los sistemas

financieros. Esto se da debido a que la empresa en algunos meses no obtiene las utilidades o ganancias que espera, esto a su vez es generado por la capacidad productiva de la empresa.

Efectivamente tal como lo menciona Dias M. (2013) en su tesis Producción, comercialización y rentabilidad de la Naranja (citrus Aurantium) y su relación con la economía del Cantón la Maná. Existe un estudio económico que las ganancias y el flujo de efectivo autosuficiente están en la capacidad de cumplir con sus compromisos financieros y demás costos que se generen con la operatividad de la producción.

Como hemos podido observar he analizado los resultados y se han discutido las variables planteadas en el presente trabajo de investigación.

En síntesis he podido apreciar que existe una relación fuerte entre mis dos variables principales que son los procesos productivos y rentabilidad para el caso de la empresa CHURITA S.A.C.

## CONCLUSIONES

1. En cuanto al objetivo general, encontramos que los procesos productivos tiene una relación fuerte respecto a la rentabilidad de una empresa. Esto significa que está asociada significativamente al desempeño en todo el proceso productivo y que si no se cuenta con procesos productivos bien establecidos la rentabilidad de la empresa se verá afectada.
2. Se concluye que desde el punto de vista Rentabilidad, la empresa no ha obtenido una rentabilidad positiva debido a que está careciendo de factores productivos que le ayuden a generar mayor volumen de producción.
3. En cuanto al trabajo de campo realizado se observa que los procesos productivos se están tardando en realizar, debido a que la maquinaria es obsoleta en la empresa CHURITA S.A.C., esto se ve reflejado en las hipótesis mencionadas en el capítulo IV
4. En cuanto a la gestión, se deben manejar mejoras en los procedimientos administrativos así mismo en los controles tanto del personal como de las maquinarias e insumos que ayuden a la transformación de la materia prima.

## RECOMENDACIONES

1. En cuanto a la empresa, se debe poner mayor énfasis en todo lo que concierne a los procesos de producción, se deben medir y optimizar los indicadores en mención y otros por estudiar, esto será determinante para elevar la rentabilidad de la empresa.
2. Se debe potenciar las capacidades de los colaboradores, ya que el capital humano es parte fundamental del proceso productivo, el clima laboral, las asignaciones de personal y el adecuado perfil para cada puesto es de vital importancia dentro de la empresa, todo esto con la finalidad de contribuir a elevar la productividad y rentabilidad de la empresa.
3. A la empresa se le recomienda tener mayor énfasis en cuanto a la maquinaria y tecnología que se utiliza en la empresa tanto para los procesos productivos como para las ventas, una mejor gestión será un punto a favor en la rentabilidad.
4. Se recomienda para otras investigaciones contrastar si solo los procesos productivos afectan a la rentabilidad de una empresa. Esto debido a que se intuye que existe factores tanto internos como externos que la pueden afectar.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Bonilla Elsie; Diaz Bertha; Kleeberg Fernando y Noriega María Teresa (2010), Mejora continua de los procesos , Herramientas y técnicas.

Carlos Rodríguez (1993) El nuevo escenario, la cultura de calidad y productividad en las empresas, México, Edición ITESO

Camacho, Ricardo. (2008), ¿Qué es un proceso? – Definiciones y elementos. Recuperado el día 13 de noviembre del 2014, de: <http://blog.pucp.edu.pe/index.php?itemid=19744?&pending=1#pending>

Chiavenato, I. (2000), Administración de recursos humanos. Quinta Edición Santa Fe de Bogotá: Editorial McGraw-Hill.

C. Cappellini Alberto (2010) LAS 7 m de todo proceso productivo, Recuperado el día 15 de Noviembre del 2014, de: <http://es.slideshare.net/educativasoporte/las-7-ms-de-todo-proceso-roductivo?related=1>

Corominas, J. y Pascual, J. (1989). Diccionario Crítico Etimológico Castellano e Hispánico, Madrid, Gredos

Diccionario de la lengua española (2005).Definición de Proceso. Espasa-Calpe S.A., Madrid

Espinoza Salas David (2013), Tipos de procesos productivos.

García Echevarría Santiago (1994), Teoría económica de la empresa, Madrid: Díaz de santos S.A.

García Colín, Juan (2014) Contabilidad de costos, Mc.Graw Hill, pp. 10-11

Goñi Zabala Juan José (2012), MANUFACTURA: "El cambio de modelo productivo, innovar sobre los intangibles del trabajo y de la empresa". Madrid: Díaz de Santos S.A.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C.& Baptista Lucio P (2010), Metodología de la investigación, México: Mc Graw Hill.

Harold Koontz; Weihrich Heinz (2004), Administración: una perspectiva global. 12ava edición. México, Editorial McGraw-Hill

José M. Bolívar, Recuperado el día 8 de Junio del 2017 de: <http://www.optimainfinito.com/2015/09/diferencias-entre-eficiencia-eficacia-y-efectividad.html>, 2014

Recuperado el día 15 de Noviembre del 2016, de: [http://davidospinosa.es/joomla/index.php?option=com\\_content&view=article&id=448:tipos-de-procesos-productivos&catid=152:aspectos-tecnico-productivos-y-localizacion](http://davidospinosa.es/joomla/index.php?option=com_content&view=article&id=448:tipos-de-procesos-productivos&catid=152:aspectos-tecnico-productivos-y-localizacion)

López Carlos, (2001), Conceptos básicos de producción, Recuperado el día 14 de Noviembre del 2014, de:

<http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/no%2011/pnbasica.htm>

Pérez Fernández De Velasco, José Antonio (2010), Gestión por Procesos. Cuarta edición. Madrid: ESIC.

STONER, James; FREEMAN, R y GILBERT, D. Administración. Sexta Edición. México, 1996.

Venegas Manuel (2001), Productividad total. México: Ediciones Castillo, S.A.

Apalancamiento, 2010, Recuperado de:

<https://www.gerencie.com/apalancamiento-financiero.html>

Rentabilidad, recuperado de: <https://www.mytriplea.com/blog/rentabilidad-economica-financiera-diferencia/>

Rementería, A. (2008). Concepto de gestión. Editorial Universidad Bolivariana. Santiago de Chile

ROE, recuperado de:

[http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1111/1/flores\\_tc.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1111/1/flores_tc.pdf)

Reyes Pérez, Ernesto (2002), Contabilidad de costos, Ed. Limusa, México, 2002, p. 9.

Rentabilidad, recuperado de: <https://www.mytriplea.com/blog/rentabilidad-economica-financiera-diferencia/>

ROBBINS, Stephen y DE CENZO, David. Fundamentos de administración, concepto y aplicaciones. México, 1996.

Wikiproyecto Economía (2006). Medios de producción. Recuperado de: [https://es.wikipedia.org/wiki/Medios\\_de\\_producci%C3%B3n](https://es.wikipedia.org/wiki/Medios_de_producci%C3%B3n)

S. Torres, Aldo (2014), Contabilidad de costos, Mc Graw Hill, p. 4.

Subgerencia Cultural del Banco de la República. (2015). Factores de producción. Recuperado de:

[http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/economia/factores\\_de\\_produccion](http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/economia/factores_de_produccion)

Sanchez Ballesta, Juan Pedro (2002). "Análisis de Rentabilidad de la empresa".

Recuperado el 11 de junio del 2017, desde:

<http://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisR.pdf>

TERRY, George y FLANKLIN, Stephen. Principios de administración. Editorial Continental. México, 1999.

Nassir Sapag Chain y Reinaldo Spag Chain (2008), Preparación y evaluación de proyectos – Quinta edición. Editorial Mc Graw Hill

# **ANEXOS**

## ANEXO N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

DEFINICION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGIA
<b>Problema principal</b>	<b>Objetivo principal</b>	<b>Hipótesis Principal</b>	<b>Variable Independiente (Xi)</b>	<b>Indicadores de la V.I.</b>	<b>Tipo de Investigación:</b> Correlacional  <b>Técnicas de recolección de datos:</b> Observación y encuesta  <b>Instrumento:</b> Cuestionario  <b>Población:</b> Sesenta y cinco (65) personas  <b>Muestra:</b> Censo sobre la población total.
¿De qué manera se relacionan los procesos productivos y la rentabilidad de la empresa CHURITA S.A.C.?	Determinar la relación entre los procesos y la rentabilidad de la empresa CHURITA S.A.C.	Existe una relación significativa entre los procesos productivos y la rentabilidad de la empresa CHURITA S.A.C.	➤ Procesos productivos.	X1: Factores Productivos X2: Gestión X3: Control	
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<b>Variable dependiente (Yi)</b>	<b>Indicadores de la V.D.</b>	
a) ¿De qué manera se relacionan los factores productivos con la rentabilidad financiera de la empresa CHURITA S.A.C.?  b) ¿De qué manera se relaciona la Gestión con la rentabilidad económica de la empresa CHURITA S.A.C.?  c) ¿De qué manera se relaciona el control con el	a) Determinar la relación entre los factores productivos y rentabilidad financiera de la empresa CHURITA S.A.C.  b) Determinar la relación entre la Gestión y la rentabilidad económica de la empresa CHURITA S.A.C.	a) Existe una relación significativa positiva entre los factores productivos y la rentabilidad financiera en la empresa CHURITA S.A.C.  b) Existe relación significativa positiva entre la gestión y la rentabilidad económica en la empresa CHURITA S.A.C.  c) Existe relación significativa positiva entre el control en los	➤ Rentabilidad	Y1: Rentabilidad Financiera. Y2: Rentabilidad Económica Y3: Apalancamiento.	

apalancamiento de la empresa CHURITA S.A.C.?	c) Determinar la relación entre el control y el apalancamiento en la empresa CHURITA S.A.C.	procesos productivos y el apalancamiento de la empresa CHURITA S.A.C.			
--	---	---	--	--	--

## ANEXO N° 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA Y VALORES
<p><b>Procesos productivos:</b> Espinoza David (2013) nos manifiesta que es aquel por el cual, mediante la aplicación de procedimientos tecnológicos, se transforman factores de producción en productos terminados. Con ello las empresas crean utilidad, es decir, incrementan la capacidad de ciertos bienes de satisfacer deseos y necesidades de los consumidores.</p>	FACTORES PRODUCTIVOS	FUERZA DE TRABAJO	1,2	( ) Totalmente de acuerdo. ( ) De Acuerdo. ( ) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo. ( ) En desacuerdo. ( ) Totalmente en desacuerdo.
		MEDIOS DE PRODUCCION	3	
		TECNOLOGIA	4,5	
	GESTION	EFICIENCIA	6, 7, 8, 9,10	
		EFICACIA		
		EFFECTIVIDAD		
	CONTROL	CONTROL DE OPERACIONES	11,12, 13,14,15	
		CONTROL DE MANTENIMIENTO		
		CONTROL GENERAL		
<p><b>Rentabilidad:</b> Miguel Díaz (2012) Podemos definir la Rentabilidad como la capacidad de la empresa para generar beneficios que redundan en futuras inversiones, inferiores deudas, más producción, más ventas, más beneficios, mayor crecimiento.</p>	RENTABILIDAD FINANCIERA	BENEFICIO NETO	16, 17, 18, 19, 20	( ) Totalmente de acuerdo. ( ) De Acuerdo. ( ) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo. ( ) En desacuerdo. ( ) Totalmente en desacuerdo.
		CAPITAL		
		RESERVAS		
	RENTABILIDAD ECONOMICA	BENEFICIO ECONOMICO	21, 22, 23, 24, 25	
		ACTIVO TOTAL		
		PASIVO TOTAL		
	APALANCAMIENTO	APALANCAMIENTO POSITVO	26, 27, 28, 29, 30	
		APALANCAMIENTO NEGATIVO		
		APALANCAMIENTO NULO		

## ANEXO N° 3: MODELO DE ENCUESTA (CUESTIONARIO LIKERT)

### ENCUESTA DE INVESTIGACIÓN

Estimado (a) colaborador de la empresa CHURITA S.A.C., la siguiente encuesta mide algunos indicadores para observar si existe una relación significativa entre los procesos productivos y la Rentabilidad de la empresa. Por favor responder con objetividad.

**Edad:** De 21 a 65 años

**Sexo:** ( ) F ( ) M

**1. ¿Considera que realiza las actividades laborales en el mejor tiempo posible?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**2. ¿Considera que puede desarrollar sus habilidades personales y profesionales en el puesto que ocupa?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**3. ¿Considera que cuenta con las herramientas, maquinarias, recursos naturales y económicos necesarios para realizar sus funciones?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**4. ¿Considera que la empresa cuenta con los medios tecnológicos necesarios?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**5. ¿Considera que la empresa debe implementar mejores tecnologías en la empresa?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**6. ¿Considera que la empresa resuelve sus necesidades y requerimientos de los repuestos que Ud. Solicita para el mantenimiento de los equipos o maquinarias?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**7. ¿Considera que existen procedimientos que no le permiten realizar o ejecutar con efectividad sus funciones?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**8. ¿Considera usted que la gestión en los procesos de producción de la empresa contribuyen a que pueda desempeñarse adecuadamente?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**9. ¿Considera usted que las deficiencias identificadas han sido tratadas correctamente por la empresa?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**10. ¿Considera que existe duplicidad de esfuerzos donde intervengan muchas personas para funciones simples?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**11. ¿Considera que la empresa abastece completamente los requerimientos de los clientes?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**12. ¿Considera que la empresa brinda información detallada sobre los controles operacionales y mantenimiento necesarios para realizar de mejor manera su trabajo?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**13. ¿Considera que la empresa toma en cuenta su opinión para mejorar en algunos de sus procesos?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**14. ¿Considera necesario implementar un plan de mantenimiento preventivo para las maquinarias, equipos e instalaciones de la empresa?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo

- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**15. ¿Considera que sus funciones y formas de trabajo están siendo evaluadas constantemente por su jefe inmediato?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**16. ¿Considera que la empresa tiene ingresos financieros suficientes para establecer mejoras?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**17. ¿Considera que el personal de la empresa debería ser más ágil y dinámico al momento de efectuar la venta?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**18. ¿Considera usted que debe existir un plan estratégico que permita elevar las ventas netas?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo

- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**19. ¿Cree usted que la empresa tiene problemas financieros?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**20. ¿Considera usted que la empresa hace mal uso de los recursos financieros?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**21. ¿Considera que los ingresos que genera la empresa no están siendo equivalentes con los costos financieros de la empresa?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**22. ¿Considera que la empresa debe brindar otros productos que le permitan generar un mayor margen de utilidad?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**23. ¿Considera que la empresa debe reducir los precios de compra para mejorar la rentabilidad económica?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo

- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**24.¿Considera que se deben brindarse nuevos productos que permitan cubrir la demanda de los clientes?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**25.¿Considera que la empresa debe disminuir los gastos generales para elevar el margen de beneficios económicos?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**26.¿Considera que el endeudamiento está contribuyendo a aumentar la rentabilidad financiera de empresa?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**27.¿Considera que el crédito financiero que tiene la empresa no le permite obtener mayor utilidad?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**28.¿Considera que la empresa debe obtener un mayor crédito financiero para elevar el beneficio de los ingresos netos?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo

- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**29. ¿Considera que un aumento en el crédito financiero pone en riesgo a la empresa?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**30. ¿Considera usted que la empresa debe financiar nuevos activos que le permitan obtener mejores resultados económicos y financieros?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo



