



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Plan estratégico para incrementar la rentabilidad de la empresa XAVI SYSTEM, Chiclayo.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTORES:

Suárez Zegarra, Lisseth Katherine (ORCID: 0000-0003-3814-2146)

Vera Molla, Edgard Edwin (ORCID: 0000-0002-9387-1715)

ASESOR:

Mg. Rios Incio, Manuel Igor (ORCID: 0000-0001-6690-369X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

CHICLAYO - PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios, que es y seguirá siendo mi guía toda mi vida, a mis amados padres por brindarme sus consejos y que con sus esfuerzos a lo largo de estos años me enseñaron que lo único imposible es aquello que no se intenta.

Lisseth Katherine

A mis padres por su insuperable amor y apoyo, han sido el pilar fundamental; sobre todo con sus consejos, apoyo moral y espiritual; además agradecer a todos con quien he compartido esta importante etapa de mi vida.

Edgard Edwin

Agradecimiento

Agradecemos a Dios, por brindarnos la fuerza para poder lograr nuestras metas personales. A todas las personas que colaboraron en la realización de esta investigación, especialmente a mis asesores quienes me guiaron en el desarrollo del presente proyecto además por su tiempo compartido y así por impulsar el desarrollo de mi formación profesional.

LOS AUTORES

Página del Jurado



ACTA DE SUSTENTACIÓN N° 065-2020-EPC

En el distrito de Pimentel, siendo las 9:00 am horas del día viernes 08 de octubre de 2020, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Carrera Profesional N° 465, de fecha miércoles 07 de octubre de 2020, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada: **“Plan estratégico para incrementar la rentabilidad de la Empresa XAVI SYSTEM, Chiclayo”**, presentado por los bachilleres: **SUÁREZ ZEGARRA LISSETH KATHERINE y VERA MOLLA EDGARD EDWIN** con la finalidad de obtener el título profesional de Contador Público, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

PRESIDENTE : Mg. Manuel Igor Ríos Incio
SECRETARIO (A) : Mg. Waldemar Ramon García
VOCAL : Mg. Mario Ignacio Farfán Ayala

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del Jurado se resuelve: **APROBAR POR EXCELENCIA**, siendo las 9:52 am del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

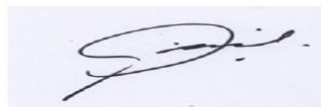
Chiclayo, 08 de octubre de 2020



Mg. Manuel Igor Ríos Incio
Presidente



Mg. Waldemar Ramon García Vera
Secretario (a)



Mg. Mario Ignacio Farfán Ayala
Vocal

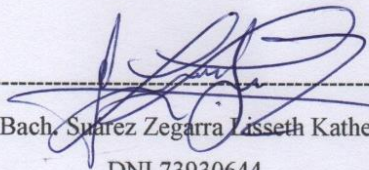
Declaratoria de autenticidad

Por el presente documento, yo: Suárez Zegarra Lisseth Katherine, con DNI 73930644. Quien ha elaborado el Trabajo de Investigación Final-Tesis denominado **“Plan estratégico para incrementar la rentabilidad de la empresa XAVI SYSTEM, Chiclayo”** para optar Título de Contador Público, otorgado por la Universidad César Vallejo que el presente Trabajo de Investigación Final-Tesis ha sido íntegramente elaborado por mi persona y que no existe plagio de ninguna naturaleza, en especial copia de otro Trabajo de Investigación Final-Tesis o similar presentado por cualquier persona ante cualquier instituto educativo.

Dejo expresa constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que no he asumido como mía las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos o de internet.

Asimismo, afirmo que he leído el Trabajo de Investigación Final-Tesis en su totalidad. Asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento y soy consciente que este compromiso de fidelidad tiene connotaciones éticas, pero también de carácter legal.

Chiclayo, 05 de Setiembre de 2019


Bach. Suárez Zegarra Lisseth Katherine
DNI 73930644

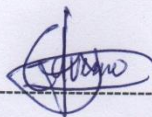
Declaratoria de autenticidad

Por el presente documento, yo: Vera Molla Edgard Edwin, con DNI 70874398. Quien ha elaborado el Trabajo de Investigación Final-Tesis denominado **“Plan estratégico para incrementar la rentabilidad de la empresa XAVI SYSTEM, Chiclayo”** para optar Título de Contador Público, otorgado por la Universidad César Vallejo que el presente Trabajo de Investigación Final-Tesis ha sido íntegramente elaborado por mi persona y que no existe plagio de ninguna naturaleza, en especial copia de otro Trabajo de Investigación Final-Tesis o similar presentado por cualquier persona ante cualquier instituto educativo.

Dejo expresa constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que no he asumido como mía las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos o de internet.

Asimismo, afirmo que he leído el Trabajo de Investigación Final-Tesis en su totalidad. Asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento y soy consciente que este compromiso de fidelidad tiene connotaciones éticas, pero también de carácter legal.

Chiclayo, 05 de Setiembre de 2019



Bach. Vera Molla Edgard Edwin
DNI 70874398

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vii
Índice de Tablas	viii
Índice de Figuras	ix
Resumen.....	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO.....	37
2.1. Tipo y diseño de investigación	37
2.2. Operacionalización de variables	39
2.3. Población, muestra y muestreo	40
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	40
2.5. Procedimientos	41
2.6. Métodos de análisis de datos	42
2.7. Aspectos éticos	42
III. RESULTADOS	43
IV. DISCUSIÓN	60
V. CONCLUSIONES	65
VI. RECOMENDACIONES	66
VII. PROPUESTA	67
REFERENCIAS	103
ANEXOS	112

Índice de Tablas

Tabla 1: Operacionalización de variables	39
Tabla 2: Análisis vertical del activo	47
Tabla 3: Análisis vertical del pasivo más patrimonio	48
Tabla 4: Análisis vertical del estado de resultados	49
Tabla 5: Análisis Horizontal del activo	50
Tabla 6: Análisis Horizontal del pasivo más patrimonio	52
Tabla 7: Análisis Horizontal del Estado de Resultados	53
Tabla 8: Rentabilidad de activos (ROA)	54
Tabla 9: Rendimiento del capital (ROE)	54
Tabla 10: Margen de la utilidad bruta	55
Tabla 11: Margen de la utilidad operativa	57
Tabla 12: Margen de la utilidad operativa	58
Tabla 13: Producto Bruto Interno.....	70
Tabla 14: Población censada y tasa de crecimiento promedio anual de las 20 provincias más pobladas, 1993 - 2017	72
Tabla 15: Matriz de Factores Externos EFE – Evaluación Factores Externos	75
Tabla 16: Matriz de Factores internos EFE – Evaluación Factores Internos	76
Tabla 17: Matriz de posición competitiva	77
Tabla 18: Objetivos estratégicos propuestos	79
Tabla 19: Clasificación ABC de los productos de la empresa Xavi System	84
Tabla 20: Resumen de porcentaje y costo de los productos.....	86
Tabla 21: Manejo de fidelización de clientes	95
Tabla 22: Programa de trabajo de la propuesta.....	96
Tabla 23: Presupuesto	97
Tabla 24: Presupuesto Anual.....	97
Tabla 25: Ventas históricas anuales.....	98
Tabla 26: Ventas históricas y proyección de ventas	99
Tabla 27: Ventas históricas y proyección de ventas aplicando el plan estratégico	99
Tabla 28: Diferencia de proyección con plan estratégico vs Sin plan estratégico	100
Tabla 29: Proyección del estado de resultados en los próximos 3 años sin plan estratégico.....	101
Tabla 30: Proyección del estado de resultados en los próximos 3 años con plan estratégico.....	102

Índice de Figuras

Figura 1: Análisis de la situación estratégica basado en la entrevista	43
Figura 2: Nivel de cumplimiento de la situación estratégica referenciado de la guía de observación.	45
Figura 3: Análisis de la rentabilidad basado en la entrevista	46
Figura 4: Rentabilidad de activos (ROA) – Estados financieros de la empresa Xavi System	54
Figura 5: Rentabilidad de capital (ROE) – Estados financieros de la empresa Xavi System.	55
Figura 6: Margen de utilidad bruta – Estados financieros de la empresa Xavi System.	56
Figura 7: Margen de utilidad operativa – Estados financieros de la empresa Xavi System.	57
Figura 8: Margen de utilidad neta – Estados financieros de la empresa Xavi System.	58
Figura 9: Nivel de rentabilidad en los años 2016,2017 y 2018– Estados financieros.	59
Figura 10: Organigrama estructurado de la empresa Xavi System.	70
Figura 11: Comercio dentro de los Meses de Mayo, Junio y Julio del 2019 realizada por la INEI.	71
Figura 12: Diagnóstico de la situación - Análisis DAFO Cruzado	74
Figura 13: Mapa estratégico de la empresa Xavi System.	79
Figura 14: Perspectiva Financiera basada en los objetivos estratégicos.	80
Figura 15: Perspectiva Clientes basada en los objetivos estratégicos.	80
Figura 16: Perspectiva Procesos Internos basada en los objetivos estratégicos.	81
Figura 17: Perspectiva Organizacional basada en los objetivos estratégicos.	81
Figura 18: Matriz BSC en la empresa Xavi System basada en las 4 Perspectivas.	82
Figura 19: Matriz BSC en la empresa Xavi System basada en las 4 Perspectivas.	83
Figura 20: Clasificación de los productos de la empresa Xavi System basado en la clasificación ABC	86
Figura 21: Plan de aplicación de las 5 S Japonesas en la empresa Xavi System.....	88
Figura 22:. Selección y Clasificación de productos innecesarios según Dominguez, Pérez y Clará.	88
Figura 23: Tarjeta Roja – Método de las 5 S – basado en Dominguez, Pérez y Clará.	89
Figura 24: Propuesta de una página web a la empresa Xavi System.	90
Figura 25: Precios por dominios referenciados de tecnoweb.....	91
Figura 26: Precios por dominios referenciados de tecnoweb.....	91
Figura 27: Creación de página en Instagram.	94
Figura 28: Creación de página en Facebook.....	94
Figura 29: Cuestionario en el control de satisfacción del cliente.....	95

Figura 30: Índice de crecimiento porcentual de PBI - Banco Central de Reserva del Perú.	98
Figura 31: Ventas proyectadas según PBI del BCRP.	99
Figura 32: Ventas proyectadas basadas en el plan estratégico.	100
Figura 33: Comparación de las ventas proyectadas.	100
Figura 34: Proyección de los ratios de rentabilidad sin plan estratégico.	101
Figura 35: Proyección de los ratios de rentabilidad con plan estratégico.	102

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general, diseñar un plan estratégico para incrementar la rentabilidad de la empresa Xavi System, Chiclayo, basado en las teorías de Luna, Sainz, Villagra, Carreño, Aldavert, Milla y Sánchez.

La metodología que se desarrolló es de tipo descriptiva – propositiva, con un diseño no experimental, para ello se tomó como población la información financiera de los años 2016-2018 de la empresa Xavi System, para la recolección de información se aplicó los instrumentos como la guía de entrevista, guía de observación y fichas analíticas, los cuales fueron validados por expertos para su aplicación.

Los resultados acerca de la situación estratégica de la empresa, mostraron que no se cuenta con un correcto direccionamiento estratégico, ya que no tiene plasmado la misión, visión y realización de estrategias, en cuanto al diagnóstico de nivel de la rentabilidad la empresa ha tenido una disminución como son el caso del ROA de 1.25% y 2.11% entre los años 2016-2018, en el caso del ROE se pudo evidenciar un 5.39% menos para el año 2018 y el margen neto de estar en un 0.27% más en el año 2016 al 2017 bajo en 0.31% para el 2018, por lo tanto se propuso un plan estratégico, teniendo en cuenta bases estratégicas que ayude a incrementar su rentabilidad, llegando a la conclusión que proponer un plan estratégico nos brinda herramientas para alcanzar los objetivos de manera precisa, nos permite conocer las ventajas y desventajas que tiene la empresa, ayuda a que los líderes plasmen la dirección que le quieren dar a su empresa, para así tener una mejor rentabilidad.

Palabras clave: Plan estratégico, rentabilidad, planificación.

ABSTRACT

The present investigation had like general objective, designing a strategic plan to increment the company profitability Xavi System, Chiclayo, based at Luna, Sainz, Villagra, Carreño, Aldavert, Milla and Sánchez theories.

The methodology that developed belongs to guy descriptive – propositive, with a design not experimental, Having as a population the financial information of the years 2016-2018 of company Xavi System, was applied instruments as the guide of interview, guide of observation and analytical sheets, which were validated by experts for their application.

The results about the strategic company situation, they showed that a correct strategic addressing does not do not count itself, since he does not have materialized the mission, vision and realization of strategies, as to the diagnostic of profitability level the company has had a decrease, they are the case of the ROA of 1,25 % and 2,11 % between the years 2016-2018, in the case of the ROE could evidence him a 5,39 % less for the year 2018 and the net margin of being in a 0,27 % more in the year 2016 to the 2017 bass in 0,31 % for the 2018, therefore himselfHe proposed a strategic plan, taking strategic bases into account that he helps to increment his profitability, coming to the conclusion that proposing a strategic plan offers us tools to attain the objectives of precise way, he allows us knowing advantages and disadvantages that he has the company, help that leaders materialize the address that it are wanted to give to their company to, stops that way having a better profitability.

Keywords: Strategic plan, profitability, planning.