

ESTUDIO DE LA PLANEACIÓN DE LA PRODUCCIÓN Y SU EFECTO EN LA SOSTENIBILIDAD DE LAS PYME DEL SECTOR SERVICIO DEL CANTÓN MILAGRO

STUDY PLANNING PRODUCTION AND ITS EFFECTS ON SUSTAINABILITY OF SME SERVICE SECTOR CANTON MILAGRO

Xiomara Leticia Zúñiga Santillán*
xiomarazs@hotmail.com

Rosa Aurora Espinoza Toalombo**
dalvaicaza@hotmail.com
espinoza18266@yahoo.com

Dalva Patricia Icaza Rivera***
dalvaicaza@hotmail.com

[RECEPCIÓN: MARZO DEL 2015 / CONFORMIDAD: ABRIL DEL 2015]

RESUMEN

Las PYME del cantón Milagro son negocios que han demostrado un crecimiento; sin embargo, les aqueja el problema de la falta de control en la planificación de los costos de los servicios que ofertan; en base a ello se planteó una investigación cuyo problema es: ¿de qué manera afecta la planeación de la producción a la sostenibilidad de las PYME del sector servicios del cantón Milagro?, justificándose el estudio en la necesidad de volver competitivos a estos negocios. El tipo de diseño de investigación y las técnicas se describen en la metodología y la información está tabulada y analizada, probando la hipótesis de requerir un formato para planificar su producción o prestación de servicios.

Palabras clave: Planeación, producción, PYME, servicios, sostenibilidad.

* Ingeniera Comercial por la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; Licenciada en Marketing y Ventas por la Universidad Estatal de Milagro; Magíster en Administración y Dirección de Empresas por la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil; Magíster en Educación Superior, Diplomada en Gerencia y Liderazgo en Educación. Diplomada Superior en Currículo por Competencias por la Universidad Tecnológica América, y Doctoranda en Administración y Dirección de Empresas por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Actualmente se desempeña como docente de la Unidad Académica Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro.

** Economista de la Universidad Estatal de Guayaquil; Magíster en Administración y Dirección de Empresas, Diplomado Superior en Diseños y Aplicación de Modelos Educativos por la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil; Doctoranda en Administración y Dirección de Empresas por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Actualmente se desempeña como docente de la Unidad Académica Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro.

*** Ingeniera en Sistemas Computacionales, Diplomado en Auditoría de Sistemas por la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; Máster en Administración y Dirección de Empresas por la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil; Doctoranda en Administración y Dirección de Empresas por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Actualmente se desempeña como docente de la Universidad Estatal de Milagro, en la Facultad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales, y como docente en la Universidad Estatal de Guayaquil, Facultad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales.

ABSTRACT

Milagro Canton SMEs are businesses that have demonstrated growth; however, they afflict the problem of lack of control in planning costs of the services offered; based on this research arose whose problem is: How affects production planning sustainability of SMEs in the service sector of the canton Miracle?, the study justifying the need to return these businesses competitive. The type of research design and techniques are described in the methodology and the information is tabulated and analyzed, testing the hypothesis require a format to plan their production or service delivery

Keywords: Planning, production, SME, services, sustainability.

INTRODUCCIÓN

Las empresas se han convertido en la mayor fuente de desarrollo y progreso de los países, permiten generar empleo y dar un mejor nivel de vida a la colectividad, pero en la actualidad se genera una competencia entre ellas, poniendo a las pequeñas y medianas en una situación de desventaja en cuanto a capital, infraestructura y manejo de costes.

Las PYME son empresas de menor tamaño, con menos personal y manejo de capital limitado, pero también poseen fortalezas y debilidades. Lo importante es que quienes las dirijan aprendan a usar correctamente esos factores positivos y a eliminar sus aspectos negativos a través de un trabajo planificado, especialmente en lo que respecta a su sistema de producción.

Comúnmente se piensa que la producción es un factor netamente de empresas manufactureras, dejando de lado el hecho que los servicios requieren de asignación de insumos y otros elementos que den paso a su oferta.

Para trabajar planificadamente los costos de operación de los servicios se requiere ejercer un control en actividades como los inventarios, a fin de manejar adquisiciones de materiales e insumos en cantidades adecuadas para no incrementar los costos totales, sumado a ello el mantener un buen manejo de la cadena de valor.

La investigación permitió confirmar el hecho que la planeación de la producción influye en la sostenibilidad de las PYME del sector servicios del cantón Milagro y, en base a ello, establecer en las PYME del sector servicio un formato para planificar su producción o prestación de servicios.

MARCO CONCEPTUAL

Cadena de valor. Es el conjunto de funciones, procesos y actividades que permiten que la ma-

teria prima, productos o servicios sean transformados, entregados y consumidos por el cliente final (Sánchez Gómez 2008).

Cliente objetivo. Son pieza clave en el diseño de toda ruta de ventas. Se trata de definir el cliente objetivo por sus características o potencial de compra, o por su pertenencia a una cadena de compra, o por su forma de negociar, etcétera (García Bobadilla 2011).

Cliente potencial. Es un individuo o un grupo de individuos capaces de tomar la decisión de comprar el producto o servicio que el vendedor le está ofreciendo. Necesita el producto, siente un posible deseo de tener ese producto y la capacidad financiera de tomar esa decisión (Ziglar 2011, p. 36).

Desarrollo sostenible. Es el desarrollo que asegura las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para enfrentarse a sus propias necesidades (Fernández García 2011, p. 57).

PYME. Es el conjunto de pequeñas y medianas empresas que, de acuerdo a su volumen de ventas, capital social, cantidad de trabajadores, y su nivel de producción o activos presentan características propias de este tipo de entidades económicas (Servicio de Rentas Internas 2010)

Rentabilidad. Es la capacidad de generar ganancia o utilidad. Una empresa es rentable cuando sus ingresos son mayores que sus costos.

OBJETIVOS

Objetivo general

Establecer de qué manera afecta la planeación de la producción a la sostenibilidad de las PYME del sector servicios del cantón Milagro, a través de una investigación que emplee encuestas aplicadas a quienes dirijan estos negocios, para contribuir con su productividad.

Objetivos específicos

- Identificar las características sobre la forma en que se administran los inventarios y su incidencia en el crecimiento económico de las PYME del sector servicios del cantón Milagro.
- Analizar la cadena de valor y la forma en que genera una ventaja competitiva a las PYME del sector servicios del cantón Milagro.
- Establecer cómo afecta el crecimiento de la competencia a los volúmenes de ventas que obtienen las PYME del sector servicios del cantón Milagro.
- Determinar de qué manera el desconocimiento del mercado influye en la satisfacción de los clientes de las PYME del sector servicios del cantón Milagro.

LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

Analítico. Mediante este método se analizó la problemática de las PYME del sector servicio y sus respectivas consecuencias, cada una se estudió individualmente para poder identificar desde la mínima causa que provoca el problema principal y los sub-problemas.

Sintético. Este método permitió hacer una síntesis del manejo de la producción que experimentan las PYME del sector servicio, y así se generaron estrategias de emprendimiento, modelos de planificación de la producción y se posicionó en los emprendedores la correcta manera de garantizar la sostenibilidad en el mercado.

Deductivo. Este método permitió llegar a conclusiones relevantes con las que se dedujo cuáles son los principales factores que llevan a las PYME del sector servicios a no llevar una correcta planificación de la producción y a no ser sostenibles en el mercado.

Inductivo. El método inductivo facilitó la realización y aplicación de los instrumentos técnicos para poder extraer información, los mismos que fueron utilizados con cuidado para poder obtener información objetiva y no se caiga en el sesgo de la misma.

Lógico. Este método tiene como función descubrir las leyes, la lógica del desarrollo histórico del fenómeno para poder ir más allá de la simple descripción de los hechos.

Matemático-Estadístico. Este método ayudó a registrar, procesar y tabular los datos obtenidos de las encuestas aplicadas a los propietarios de las PYME del sector servicios como a la población y así se obtuvieron los resultados.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Encuesta aplicada a la población del cantón Milagro, en calidad de clientes.

1. ¿Cuándo ha acudido a una PYME del sector servicio no se le ha proporcionado lo solicitado por motivo de limitación en las operaciones del negocio?

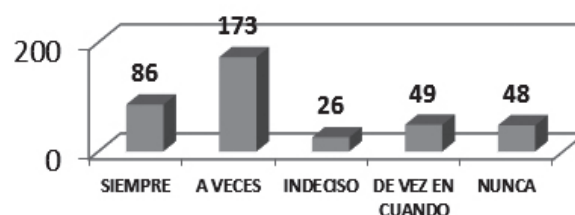


Figura N°1

Frecuencia de desabastecimiento a clientes por motivo de limitación en operaciones de las PYME del sector servicios del cantón Milagro.

ALTERNATIVAS	POBLACIÓN	%
SIEMPRE	86	22,51
A VECES	173	45,29
INDECISO	26	6,81
DE VEZ EN CUANDO	49	12,83
NUNCA	48	12,57
TOTAL	382	100,00

Cuadro N°1

Elaboración: Propia.

Análisis. Con el resultado de la encuesta aplicada a la población se puede afirmar que las personas se sienten insatisfechas con el servicio que se ofrece en el cantón, ya que la mayor parte afirma que a veces se han encontrado con el hecho del desabastecimiento por motivo de limitación en operaciones de las PYME del sector servicios, y el descuido en el abastecimiento puede hacer que los clientes recurran a la competencia.

2. ¿Considera que hoy, el mercado posee más negocios que ofertan los servicios que usted requiere?

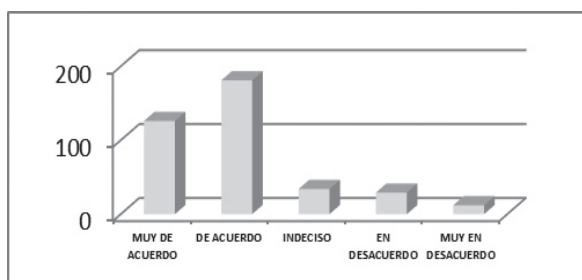


Gráfico N°2

ALTERNATIVAS	POBLACIÓN	%
MUY DE ACUERDO	126	32,98
DE ACUERDO	181	47,38
INDECISO	34	8,90
EN DESACUERDO	29	7,59
MUY EN DESACUERDO	12	3,14
TOTAL	382	100,00

Cuadro N°2

Elaboración: Propia.

Análisis. La gran cantidad de proveedores de servicios que existen en el mercado no necesariamente significa que el mercado esté satisfecho. Con este resultado se puede apreciar que el cantón no posee el tipo de servicio y cantidad que se requiere para satisfacer las necesidades.

3. ¿Cuándo no se ha sentido satisfecho por un servicio adquirido, en la siguiente compra, recurre a otro negocio competidor?

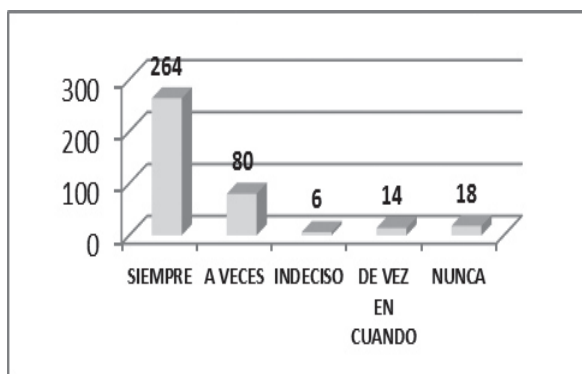


Gráfico N°3

Frecuencia con que se cambia de proveedor por motivo de insatisfacciones generadas por los proveedores habituales.

ALTERNATIVAS	POBLACIÓN	%
SIEMPRE	264	69,11
A VECES	80	20,94
INDECISO	6	1,57
DE VEZ EN CUANDO	14	3,66
NUNCA	18	4,71
TOTAL	382	100,00

Cuadro N°3

Elaboración: Propia.

Análisis. Existen muchos factores por los cuales los clientes recurren a proveedores diferentes del habitual como la atención al cliente, la calidad, comodidad, entre otros. Por lo tanto lo que para ciertas empresas no son de gran relevancia para la competencia lo son, y esto puede resultar como una ventaja competitiva.

4. ¿Considera que las PYME del sector servicio deben mantener una diferenciación o valor agregado para generar más ventas que sus competidores?

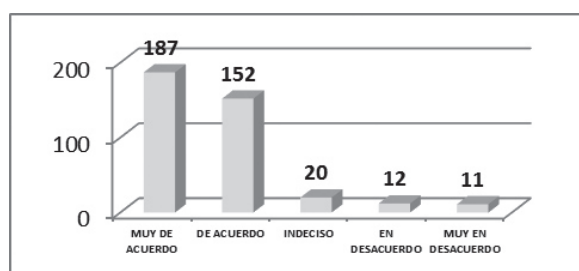


Gráfico N°4

Opinión sobre la importancia del valor agregado como elemento de diferenciación de las PYMES del sector servicio del cantón Milagro.

FUENTE: Encuesta aplicada a la población de Milagro

ALTERNATIVAS	POBLACIÓN	%
MUY DE ACUERDO	187	48,95
DE ACUERDO	152	39,79
INDECISO	20	5,24
EN DESACUERDO	12	3,14
MUY EN DESACUERDO	11	2,88
TOTAL	382	100,00

Cuadro N°4

Elaboración: Propia.

Análisis. Las PYME siempre deben estar en una continua innovación para así mantener ese valor agregado que esperan los clientes, logrando convertirlos en consumidores leales,

lo cual permite que se incrementen las ventas ya que la buena reputación se expande y así se obtiene mayor cantidad de clientes.

5. ¿Considera que las PYME del sector servicios del cantón Milagro proporcionan satisfacción?

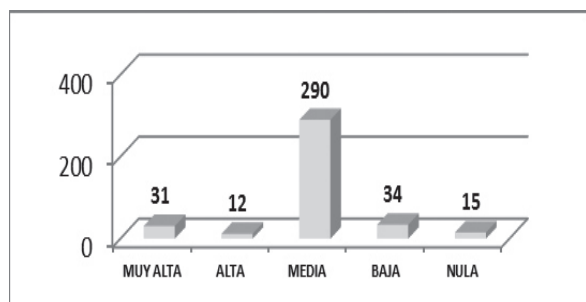


Gráfico N° 5

Nivel de satisfacción generada por las PYMES del sector servicio del cantón Milagro.

ALTERNATIVAS	POBLACIÓN	%
MUY ALTA	31	8,12
ALTA	12	3,14
MEDIA	290	75,92
BAJA	34	8,90
NULA	15	3,93
TOTAL	382	100,00

Cuadro N°5

Elaboración: Propia.

Análisis. La opinión de los clientes sobre el nivel de satisfacción debe ser punto clave en las empresas, ya que esto es un modo de tener conocimientos directos que van a ayudar a progresar a dicha empresa. Como se consideró en la pregunta anterior, se debe generar una diferenciación que permitirá un mayor nivel de satisfacción en los consumidores y así obtener empresas sostenibles.

6. ¿Cree usted que los negocios deben estudiar más el comportamiento de sus clientes y sus necesidades para proporcionar los productos y/o servicios que generen satisfacción?

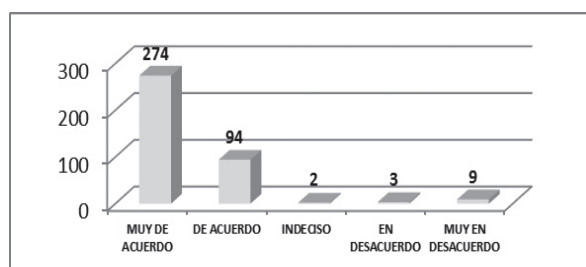


Gráfico N° 6

Opinión sobre el estudio del comportamiento de los consumidores como factor que permitirá generar satisfacción.

ALTERNATIVAS	POBLACIÓN	%
MUY DE ACUERDO	274	71,73
DE ACUERDO	94	24,61
INDECISO	2	0,52
EN DESACUERDO	3	0,79
MUY EN DESACUERDO	9	2,36
TOTAL	382	100,00

Cuadro N°6

Elaboración: Propia.

Análisis. La satisfacción de los clientes depende del hecho de que los negocios conozcan cuáles son sus necesidades, el comportamiento que ellos siguen al decidir dónde, cómo y cuándo comprar; esto permitirá eliminar cualquier grado de disonancia cognoscitiva y mantener fieles a quienes forman parte de su clientela, a la vez que se podrá agregar nueva demanda.

Resultado de la encuesta aplicada a los dueños o administradores de las PYME del sector servicios del cantón Milagro.

1. ¿El negocio posee una estimación sobre la demanda promedio; es decir, la cantidad de clientes en el mes?

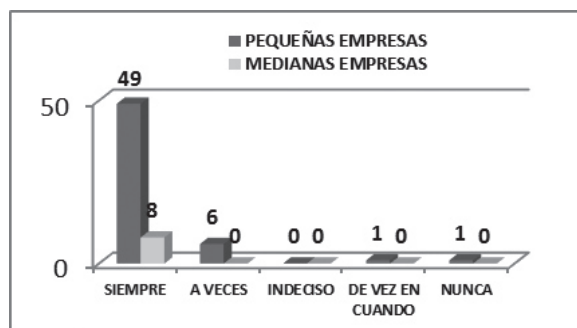


Gráfico N° 7

Frecuencia con que las PYMES efectúan estimaciones sobre la cuantificación de demanda mensual.

ALTERNATIVAS	PEQUEÑAS EMPRESAS		MEDIANAS EMPRESAS		TOTAL
	SERVIC. TOTAL	%	SERVIC. TOTAL	%	
SIEMPRE	49	85,96	8	100,00	57
A VECES	6	10,53	0	0,00	6
INDECISO	0	0,00	0	0,00	0
DE VEZ EN CUANDO	1	1,75	0	0,00	1
NUNCA	1	1,75	0	0,00	1
TOTAL	57	100,00	8	100,00	65

Cuadro N° 7

Análisis. La base de una buena administración es la planificación y, en este caso, es la planificación de la producción. Estimar la producción promedio que se necesitará mensualmente resulta útil ya que de esta manera se optimizan los recursos. Las PYME del cantón deben generar esta cultura para no perder ese recurso financiero con el que cuentan, ni tampoco generar insatisfacción en los consumidores por la limitación en la producción, en el caso de que la demanda sea mayor que la oferta.

2. ¿Lleva una planificación sobre la capacidad de servicios que se deben generar en base a la cantidad de demanda o de clientes?

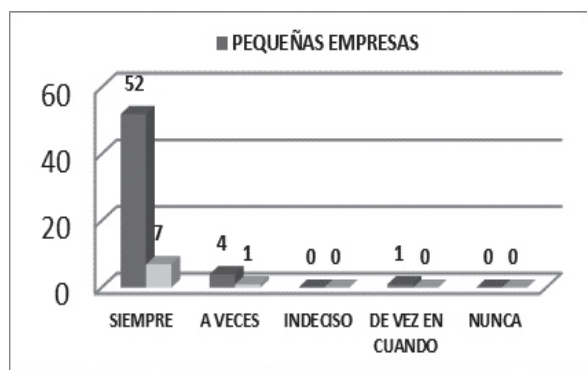


Gráfico N°8

Frecuencia con que las PYMES milagreñas planifican su capacidad de servicio en relación a la demanda.

ALTERNATIVAS	PEQUEÑAS EMPRESAS			MEDIANAS EMPRESAS			TOTAL
	SERVIC.	TOTAL	%	SERVIC.	TOTAL	%	
SIEMPRE	52	52	91,23	7	7	87,50	59
AVECES	4	4	7,02	1	1	12,50	5
INDECISO	0	0	0,00	0	0	0,00	0
DE VEZ EN CUANDO	1	1	1,75	0	0	0,00	1
NUNCA	0	0	0,00	0	0	0,00	0
TOTAL	57	57	100,00	8	8	100,00	65

Cuadro N°8

Análisis. La planificación de la producción de acuerdo a la demanda es algo idóneo para así optimizar recursos. Observando los datos podemos ver que hay empresas que aún no lo hacen, por lo que se podría pensar que estas empresas no están satisfaciendo el mercado o tienen gran cantidad en inventario lo cual les podría ocasionar pérdidas.

3. ¿Lleva un registro y por ende un control de sus inventarios (cantidad de insumos adquiridos y utilizados)?

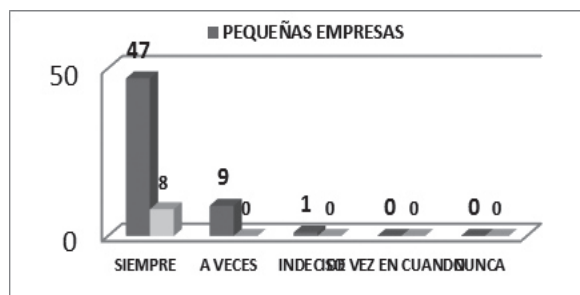


Gráfico N°9

Frecuencia con que las PYMES milagreñas realizan registros de inventarios.

ALTERNATIVAS	PEQUEÑAS EMPRESAS			MEDIANAS EMPRESAS			TOTAL
	SERVIC.	TOTAL	%	SERVIC.	TOTAL	%	
SIEMPRE	47	47	82,46	8	8	100,00	55
A VECES	9	9	15,79	0	0	0,00	9
INDECISO	1	1	1,75	0	0	0,00	1
DE VEZ EN CUANDO	0	0	0,00	0	0	0,00	0
NUNCA	0	0	0,00	0	0	0,00	0
TOTAL	57	57	100,00	8	8	100,00	65

Cuadro N°9

Análisis. El registro de inventarios es favorable porque así se minimiza la inversión de los mismos y este dinero puede ser utilizado para otras inversiones y también para lograr mantener un stock adecuado de los insumos cuando se presente una demanda mayor. Al referirse a inventarios de insumos tanto adquiridos como utilizados, se está contando con el dinero invertido en el negocio y que tanto la mayoría de las pequeñas como las medianas lleven un registro de estos son puntos a favor porque ellos intentan optimizar recursos, pero aun así hay empresas que aún no lo realizan y podría resultar una desventaja con respecto a la competencia.

4. ¿El negocio ha sufrido pérdidas de insumos que no han podido ser justificadas?

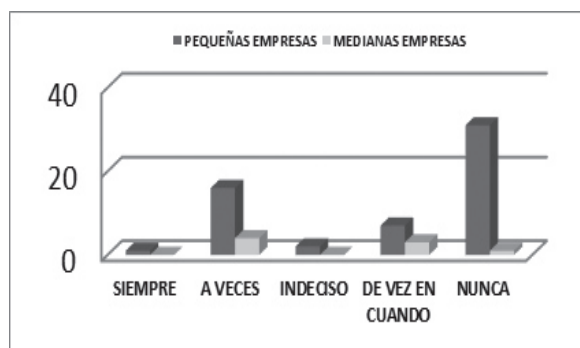


Gráfico N°10

Frecuencia con que las PYMES sufren pérdidas no justificadas de insumos.

ALTERNATIVAS	PEQUEÑAS EMPRESAS			MEDIANAS EMPRESAS			TOTAL
	SERVIC.	TOTAL	%	SERVIC.	TOTAL	%	
SIEMPRE	1	1	1,75	0	0	0,00	1
AVECES	16	16	28,07	4	4	50,00	20
INDECISO	2	2	3,51	0	0	0,00	2
DE VEZ EN CUANDO	7	7	12,28	3	3	37,50	10
NUNCA	31	31	54,39	1	1	12,50	32
TOTAL	57	57	100,00	8	8	100,00	65

Cuadro N° 10

Análisis. El control de los inventarios tanto de insumos como de los materiales que se poseen en el negocio es indispensable, se espera cumplir con el principal objetivo que es el de obtener utilidades. La mayor parte de las pequeñas empresas afirman nunca haber sufrido de pérdidas, lo cual resulta razonable, mientras que en las medianas sí se necesita mayor control ya que ellos respondieron que a veces han sufrido de estas pérdidas, y esto es dinero perdido porque no hay manera de ser justificado y tener pérdidas es la oportunidad de que se disuelvan las utilidades.

5. ¿Considera que el crecimiento económico del negocio amerita llevar controles de sus inventarios?

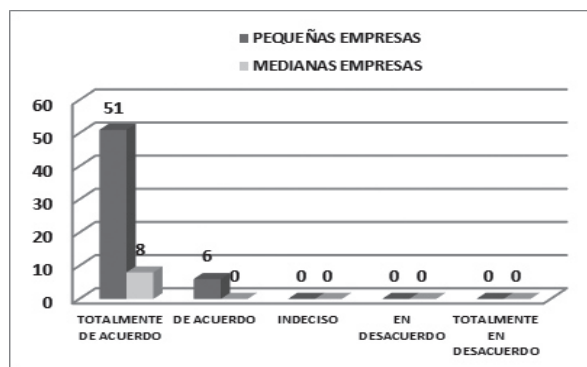


Gráfico N°11

Opinión sobre la necesidad de aplicar controles de inventarios como medida que permita el crecimiento económico de las PYMES del cantón Milagro.

ALTERNATIVAS	PEQUEÑAS EMPRESAS			MEDIANAS EMPRESAS			TOTAL
	SERVIC.	TOTAL	%	SERVIC.	TOTAL	%	
TOTALMENTE DE ACUERDO	51	51	89,47	8	8	100,00	59
DE ACUERDO	6	6	10,53	0	0	0,00	6
INDECISO	0	0	0,00	0	0	0,00	0
EN DESACUERDO	0	0	0,00	0	0	0,00	0
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0	0,00	0	0	0,00	0
TOTAL	57	57	100,00	8	8	100,00	65

Cuadro N°11

Análisis. Se genera la necesidad de llevar un control de inventarios ya que es obligatorio tener a la mano la información que se requiere, para minimizar los costos de producción, aumentar liquidez diariamente, y sobre todo mantener un inventario óptimo para cuando exista mayor demanda. Así como el mercado crece, el negocio también se debe expandir por lo que amerita un mayor control de inventarios para que así no existan insumos perdidos. Controlar inventarios es fundamental ya que así el negocio conocerá cuánto adquirir de ciertos insumos y no mal gastar su recurso financiero.

CONCLUSIONES

1. La planeación de la producción es un tema que se maneja preferencialmente a nivel de productos tangibles y no de los servicios; sin embargo, la necesidad de mejorar los niveles de productividad de los negocios, especialmente de las PYME del sector servicios, ha llevado a un estudio de los costos que tienen estas empresas.
2. Los inventarios de las PYME de servicios del cantón Milagro son poco planificados y controlados, esto lleva a un incremento en los costos de operación y producción de dichos servicios, lo que perjudica al crecimiento de este sector.
3. Las PYME de servicios han descuidado el estudio de logística de entrada (proveeduría) y han olvidado marcar estrategias de competitividad en función de manejo de costos.
4. En el cantón Milagro la competencia se ha incrementado en los diversos sectores económicos, entre ellos el de servicios, afectándose las ventas de los negocios pequeños y medianos que han visto que su participación de mercado se reduce como resultado de compartir a los clientes.
5. Las PYME de servicios del cantón Milagro no han logrado generar un alto nivel de satisfacción, aspecto que ha llevado a que estos negocios no fidelicen su clientela, todo como resultado de no conocer sus deseos y necesidades.

RECOMENDACIONES

Las PYME del sector servicios del cantón Milagro deben utilizar la planeación como herramienta que les permita mejorar sus operaciones; especialmente deben centrarse en planificar su producción, conocer su demanda y determinar la

cantidad de para efectuar cálculos precisos sobre el nivel de inversión y proyectar correctamente los costos y la rentabilidad de sus operaciones.

La planificación de las operaciones de producción de servicios debe iniciarse con el correcto manejo de los inventarios; por ello se recomienda llevar un control de los mismos a fin de trabajar con productividad y evitar mermas o desperdicios que lo único que hacen es afectar a los niveles de precios.

Se debe planificar la logística de entrada para manejar inventarios con cantidades económicas de pedido y trabajar bajo el sistema de justo a tiempo, esto abaratará los costos y permitirá competir por precios en un mercado específico y fidelizado.

Los administradores o dueños de las PYME deben conocer lo que hacen sus competidores, lo más aconsejable es que estén efectuando análisis de su entorno externo para poder desarrollar es-

trategias de competitividad que les permita una mayor participación de mercado.

Las PYME tienen la ventaja de mantener un contacto directo con sus clientes, esto debe ser aprovechado para conocer sus deseos, necesidades y requerimientos a fin de satisfacerlos y fidelizarlos como medida de protección contra competidores actuales y nuevos.

LITERATURA CITADA

Fernández García, R. (2011). *La dimensión económica del Desarrollo Sostenible*. Editorial Club Universitario, España.

Servicio de Rentas Internas (SRI). (2010). Página web. [En línea]. Fecha de consulta: 12/7/2014. Disponible en: <<http://www.sri.gob.ec/de/32>>.

Ziglar, Z. (2011). *Zig Ziglar ventas*. Grupo Nelson, Estados Unidos.