



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Título de Ingeniera en
Contabilidad y Auditoría C.P.A**

Tema:

**“La gestión de calidad y la rentabilidad de las empresas del subsector comercial
de la ciudad de Quito”**

Autora: Tipanquiza Guevara, Alicia Tatiana

Tutora: Dra. Cruz Lascano, Mary Elizabeth PhD



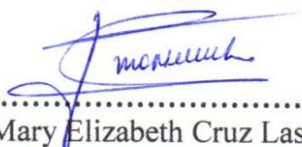
APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dra. Mary Elizabeth Cruz Lascano, con cédula de identidad N° 180246746-2, en calidad de Tutora del Proyecto de Investigación sobre el tema: **“LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS DEL SUBSECTOR COMERCIAL DE LA CIUDAD DE QUITO”**, desarrollado por Alicia Tatiana Tipanquiza Guevara, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad semipresencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, Enero 2019

TUTORA



.....
Dra. Mary Elizabeth Cruz Lascano.
C.I:180246746-2

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Alicia Tatiana Tipanquiza Guevara, con cédula de identidad N° 172116139-4, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el proyecto investigativo, bajo el tema: **“LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS DEL SUBSECTOR COMERCIAL DE LA CIUDAD DE QUITO”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos; conclusiones, donde exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este proyecto investigativo.

Ambato, Enero 2019

AUTORA



.....
Alicia Tatiana Tipanquiza Guevara
C.I: 172116139-4

CESIÓN DE DERECHOS

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este proyecto de investigación un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en líneas patrimoniales de mi proyecto de investigación, con fines de difusión pública; además apruebo la reproducción de este proyecto de investigación, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción suponga una ganancia económica potencial; y se realice respetando mis derechos de autora.

Ambato, Enero 2019

AUTORA




.....
Alicia Tatiana Tipanquiza Guevara

C.I: 172116139-4

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el proyecto de investigación, sobre el tema: “**LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS DEL SUBSECTOR COMERCIAL DE LA CIUDAD DE QUITO**”, elaborado por Alicia Tatiana Tipanquiza Guevara, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.


Ambato, Enero 2019



.....
Eco. Mg. Diego Proaño
PRESIDENTE



.....
Dra. Ana Molina
MIEMBRO CALIFICADOR



.....
Ing. Roberto Valencia
MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a mi madre Piedad Guevara y a mi hija Camila, quienes han sido mi apoyo incondicional y fortaleza en cada uno de los proyectos que he emprendido. A mis hermanos: Marco Tipanquiza y William Tipanquiza que han sido una guía en mi camino y a mi mejor amigo Jorge Cevallos que siempre ha sabido brindarme sabios consejos para continuar.

Alicia Tatiana Tipanquiza Guevara

AGRADECIMIENTO

Un sincero agradecimiento a toda mi familia, y a mis amigos por impulsarme incondicionalmente, a quienes conforman la Universidad Técnica de Ambato, a la facultad de Contabilidad y Auditoría, a sus Autoridades y a mis docentes por ser quienes me formaron como profesional, y a mi Tutora Dra. Mary Cruz un singular agradecimiento por orientarme de forma paciente en todo éste proceso.

Alicia Tatiana Tipanquiza Guevara

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA: “LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS DEL SUBSECTOR COMERCIAL DE LA CIUDAD DE QUITO”,

AUTORA: Alicia Tatiana Tipanquiza Guevara

TUTORA: Dra. Mary Elizabeth Cruz Lascano PhD.

FECHA: Enero 2019

RESUMEN EJECUTIVO

Esta investigación muestra el grado de relación existente entre la gestión de calidad y la rentabilidad del subsector comercial de la ciudad de Quito. Para el desarrollo del presente trabajo fue necesaria la recolección de información de entidades que están dentro de la temática estudiada. Esto se realizó mediante la aplicación de encuestas dirigidas al personal que maneja los procesos de gestión de calidad o, en su defecto, al área administrativa o contable. De esta manera se obtuvo patrones de aplicabilidad, ejecutabilidad y efectividad que ayudaron a establecer ideas generales acerca del entorno de la problemática existente: políticas económicas escasas y no ajustadas a la realidad económica de estas entidades. El propósito de la presente investigación consiste en identificar las falencias producidas por no aplicar ningún sistema de gestión de calidad, como por ejemplo pasivos elevados y un bajo volumen de ventas, lo cual puede reducir la rentabilidad. Se efectuó dos tipos de encuestas, uno dirigido a las entidades que ya han implementado un sistema de gestión de calidad y otro a las que no lo han hecho.

PALABRAS DESCRIPTORAS: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, RENTABILIDAD, VENTAS, UTILIDADES, PROCESOS DE CALIDAD.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO

FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDITING

ACCOUNTING AND AUDITING CAREERS

**TOPIC: “QUALITY MANAGEMENT AND PROFITABILITY OF COMPANIES
BELONGING TO THE COMMERCIAL SUB-SECTOR IN QUITO”**

AUTHOR: Alicia Tatiana Tipanquiza Guevara

TUTOR: Dr. Mary Elizabeth Cruz Lascano PhD.

DATE: January 2019

ABSTRACT

This research shows how significant the relationship between quality management and profitability is in the commercial sub-sector in Quito. In order to complete this investigation we collected information about entities belonging to the mentioned activity. This was done through polls directed to staff related to quality management, administration or accounting activities. This allowed us to learn patterns and to distinguish some of the main problems: insufficient and unreal economic politics. The purpose of this research is to identify issues derived from not applying any quality management system at all, for example high liabilities and insufficient sales. This can significantly reduce income and profitability. Two different polls were performed. One was completed by companies who have already implemented a quality management system; the other by those who haven't.

KEYWORDS: QUALITY MANAGEMENT SYSTEM, PROFITABILITY, SALES, INCOME, QUALITY PROCESSES.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
PÁGINAS PRELIMINARES	
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO.....	viii
ABSTRACT.....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xvii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xix
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	2
1 ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.1 Tema.....	2
1.2 Planteamiento del problema.....	2
1.3 Contextualización.....	3
1.4 Análisis crítico	7
1.4.1 Relación causa efecto.....	8
1.5 Formulación del problema.	8

1.5.1	Interrogantes.....	9
1.5.2	Delimitación del objetivo de investigación.....	9
1.6	Justificación.....	9
1.7	Objetivos	10
1.7.1	Objetivo general.....	10
1.7.2	Objetivos específicos.....	10
CAPÍTULO II.....		11
2	MARCO TEÓRICO.....	11
2.1	Antecedentes investigativos.....	11
2.2	Fundamentación filosófica.....	14
2.3	Fundamentación legal.....	14
2.4	Categorías fundamentales.....	16
2.5	Fundamentación teórica de la variable independiente.....	19
2.5.1	Administración.....	19
2.5.2	Administración de la calidad.....	22
2.5.3	Gestión de Calidad.....	26
2.6	Fundamentación teórica de la variable dependiente.....	43
2.6.1	Información financiera.....	43
2.6.2	Indicadores financieros.....	50
2.6.3	Rentabilidad.....	56
2.7	Hipótesis.....	61
2.8	Señalamiento de las variables.....	61
CAPÍTULO III.....		62
3	METODOLOGÍA.....	62

3.1	Enfoque	62
3.2	Modalidad básica de la investigación	62
3.2.1	Investigación de campo.....	62
3.2.2	Investigación documental -bibliográfica.....	63
3.3	Nivel o tipo de investigación.....	63
3.3.1	Nivel exploratorio	63
3.3.2	Nivel descriptivo	63
3.3.3	Correlacional	64
3.4	Población y Muestra.....	64
3.4.1	Muestra.....	65
3.5	Operacionalización de las variables	67
3.5.1	Variable independiente: Gestión de calidad.....	67
3.5.2	Variable dependiente: Rentabilidad	68
3.6	Recolección de información.....	69
	CAPÍTULO IV.....	70
4	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	70
4.1	Análisis e interpretación.....	70
4.1.1	Encuesta dirigida a las empresas que no manejan un Sistema de Gestión de Calidad (SGC).....	70
4.1.2	Encuesta dirigida a las empresas que han implementado un Sistema de Gestión de Calidad (SGC).....	85
4.1.3	Fichas de observación – Indicadores financieros.....	99
4.2	Comprobación de la hipótesis	112
4.2.1	Planteamiento de la hipótesis	112
4.2.2	Combinación de frecuencias	112

4.2.3	Modelo lógico	113
4.2.4	Modelo estadístico	113
4.3	Conclusión comprobación Chi - Cuadrado	115
4.4	Limitaciones del estudio	115
4.5	Conclusiones	116
4.6	Recomendaciones.....	118
4.7	Modelo operativo	121
5	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	124
6	ANEXOS	134

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla 1: Población Subsector Quito.....	5
Tabla 2: Población Subsector Quito.....	65
Tabla 3: Simbología fórmula muestra.....	65
Tabla 4: Pregunta N# 1. Empresas que trabajan con estándares o no de calidad.....	70
Tabla 5: Pregunta #2. Identificación de procesos de la empresa y su interacción ..	71
Tabla 6: Pregunta #3. Documentación de procesos identificados.....	73
Tabla 7: Pregunta #4. Nivel tecnológico de la empresa.....	74
Tabla 8: Pregunta #5. Comunicación interna sobre la importancia de satisfacer a los clientes.....	75
Tabla 9: Pregunta #6. Implementación de acciones para alcanzar resultados planificados	76
Tabla 10: Pregunta #7. Medición del cumplimiento de objetivos organizacionales.	76
Tabla 11: Pregunta #8. Medición del grado de satisfacción de los clientes.....	77
Tabla 12: Pregunta #9. Evaluaciones de competencias al personal de la empresa ...	78
Tabla 13: Pregunta N# 10. Manejo de presupuesto anual comparativo.....	79
Tabla 14: Pregunta N# 11. Medición de eficiencia de la entidad	80
Tabla 15: Pregunta N# 12. Factores que influyen en la selección de proveedores ...	81
Tabla 16: Pregunta N# 13. Planificación de certificarse o no con SGC	82

Tabla 17: Pregunta #14. Motivos por los cuales no se ha implementado un SGC en las empresas.....	83
Tabla 18: Pregunta N# 15. Influencia de la gestión de calidad en el rendimiento de las empresas.....	85
Tabla 19: Pregunta N# 1. Comunicación de la importancia de satisfacer los requerimientos legales, reglamentarios y de los clientes	85
Tabla 20: Pregunta N# 2. Periodicidad de revisión de la idoneidad de la política y los objetivos de calidad.....	86
Tabla 21: Pregunta #3. Periodicidad de revisión de la idoneidad del sistema de administración de calidad.....	87
Tabla 22: Pregunta N#4. Factores para evaluar el ambiente de trabajo	88
Tabla 23: Pregunta N#5. Periodicidad de la medición de satisfacción de los clientes	90
Tabla 24: Pregunta N#6. Consideraciones al momento de elegir proveedores.....	90
Tabla 25: Pregunta N#7. Medios empleados para que los empleados interactúen con el logro de los objetivos de calidad	91
Tabla 26: Pregunta N#8. Periodicidad de ejecución de auditorías internas al SGC .	92
Tabla 27: Pregunta N#9. Porcentaje de cumplimiento de acciones preventivas y correctivas	93
Tabla 28: Pregunta N#10. Periodicidad de medición y análisis de los indicadores de los procesos de la empresa	94
Tabla 29: Pregunta N#11. Beneficios a partir de la certificación del SGC.....	95
Tabla 30: Pregunta N#12. Mejoramiento de la rentabilidad a partir de la implementación del SGC	96

Tabla 31: Pregunta N#13. Empresas que continuarán trabajando con el SGC.....	97
Tabla 32: Indicadores financieros aplicados en el análisis	99
Tabla 33: Indicadores financieros aplicados en el análisis	100
Tabla 34: Retorno sobre fondos propios (ROE) – Período 2015 - 2017.....	101
Tabla 35: Retorno sobre activos (ROA) – Período 2015 - 2017.....	102
Tabla 36: Margen de utilidad neta – Período 2015 - 2017.....	103
Tabla 37: Liquidez corriente – Período 2015 - 2017	104
Tabla 38: Prueba Ácida – Período 2015 – 2017.....	105
Tabla 39: Índice de endeudamiento – Período 2015 - 2017.....	106
Tabla 40: Indicador de índice DUPONT – Período 2015 – 2017	107
Tabla 41: Combinación de frecuencias	112
Tabla 42: Frecuencias observadas.....	113
Tabla 43: Frecuencia esperadas.....	113
Tabla 44: Tabla de contingencia	114
Tabla 45: Tabla de verificación de Chi – Cuadrado	114
Tabla 46: Modelo Operativo	121

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINA
Gráfico 1: Representación de la estructura del ciclo PHVA.....	42
Gráfico 2: Pregunta N#1. Empresas que trabajan con estándares o no de calidad ...	71
Gráfico 3: Pregunta #2. Identificación de procesos de la empresa y su interacción.	72
Gráfico 4: Pregunta #3. Documentación de procesos identificados	73
Gráfico 5: Pregunta #4. Nivel tecnológico de la empresa.....	74
Gráfico 6: Pregunta #5. Comunicación interna sobre la importancia de satisfacer a los clientes.....	75
Gráfico 7: Pregunta #6. Implementación de acciones para alcanzar resultados planificados	76
Gráfico 8: Pregunta #7. Medición del cumplimiento de los objetivos organizacionales	77
Gráfico 9: Pregunta #8. Medición del grado de satisfacción de los clientes	78
Gráfico 10: Pregunta #9. Evaluaciones de competencias al personal de la empresa	79
Gráfico 11: Pregunta N# 10. Manejo de presupuesto anual comparativo	80
Gráfico 12: Pregunta N# 11. Medición de eficiencia de la entidad	81
Gráfico 13: Pregunta N# 12. Factores que influyen en la selección de proveedores	82
Gráfico 14: Pregunta N# 13. Planificación de certificarse o no con SGC	83
Gráfico 15: Pregunta #14. Motivos por los cuales no se ha implementado un SGC en las empresas	84
Gráfico 16: Pregunta N# 15. Influencia de la gestión de calidad en el rendimiento de las empresas	85
Gráfico 17: Pregunta N# 1. Comunicación de la importancia de satisfacer los requerimientos legales, reglamentarios y de los clientes	86
Gráfico 18: Pregunta N# 2. Periodicidad de revisión de la idoneidad de la política y los objetivos de calidad	87

Gráfico 19: Pregunta #3. Periodicidad de revisión de la idoneidad del sistema de administración de calidad.....	88
Gráfico 20: Pregunta N#4. Factores para evaluar el ambiente de trabajo.....	89
Gráfico 21: Pregunta N#5. Periodicidad de la medición de satisfacción de los clientes	90
Gráfico 22: Pregunta N#6. Consideraciones al momento de elegir proveedores	91
Gráfico 23: Pregunta N#7. Medios empleados para que los empleados interactúen con el logro de los objetivos de calidad	92
Gráfico 24: Pregunta N#8. Periodicidad de ejecución de auditorías internas al SGC	93
Gráfico 25: Pregunta N#9. Porcentaje de cumplimiento de acciones preventivas y correctivas	94
Gráfico 26: Pregunta N#10. Periodicidad de medición y análisis de los indicadores de los procesos de la empresa	95
Gráfico 27: Pregunta N#11. Beneficios a partir de la certificación del SGC	96
Gráfico 28: Pregunta N#12. Mejoramiento de la rentabilidad a partir de la implementación del SGC	97
Gráfico 30: Pregunta N#13. Empresas que continuarán trabajando con el SGC.....	98

ÍNDICE DE FIGURAS

CONTENIDO	PÁGINA
Figura 1: Árbol del problema.....	7
Figura 2: Superordinación conceptual	16
Figura 3: Supraordinación – Variable Independiente	17
Figura 4: Supraordinación – Variable Dependiente.....	18
Figura 5: Las cuatro funciones de la administración	20
Figura 6: La reacción en cadena de Deming.....	23
Figura 7: Los catorce principios de Deming	24
Figura 8: Aspectos de los absolutos de la administración de la calidad de Crosby ..	25
Figura 9: Elementos básicos de mejoramiento de Crosby	26
Figura 10: Diagrama de las tres cualidades	27
Figura 11: Características de la calidad	28
Figura 12: Planteamiento de la calidad - Enfoque de Juran.....	33
Figura 13: Diferencia entre la mejora continua y la reingeniería de procesos.....	34
Figura 14: Gráfico Modelo EFQM	36
Figura 15: Categorías de evaluación – Premio Nacional a la Calidad MalcomBaldrige	38
Figura 16: Criterios de puntuación Modelo Premio Deming.....	40
Figura 17: Variables de clasificación: Tamaño de empresa	64
Figura 18: Operacionalización de la variable independiente- Gestión de Calidad...	67
Figura 19: Operacionalización de la Variable Dependiente –Rentabilidad	68
Figura 20: Resumen de recolección de información.....	69

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como objetivo principal estudiar los sistemas de gestión de calidad de las empresas del subsector comercial de la ciudad de Quito y su impacto en la rentabilidad. Se determinará si estas entidades han sido favorecidas o no en su rentabilidad con la implementación de un sistema de gestión de calidad. Este trabajo investigativo pretende ser un medio de difusión que sirva de consulta tanto al sector académico como al empresarial. Aspira a incentivar a varias entidades a mejorar sus procesos internos, ofertando así mejores servicios y productos al consumidor final.

En el **Capítulo I** se encuentra el análisis y la descripción del problema de investigación; la contextualización macro, meso, y micro; el análisis crítico, la justificación y finalmente el planteamiento de los objetivos general y específicos, los cuales fueron orientadores y guías en el proceso metodológico.

El **Capítulo II** contiene el marco teórico conceptual, en donde se da a conocer los antecedentes investigativos, la categorización de variables y la fundamentación científica y técnica, que brinda el sustento del trabajo investigativo. Aquí también se establece la hipótesis.

El **Capítulo III** abarca la metodología de la investigación, así como el tipo, nivel y enfoque de la misma. Posteriormente se ha determinado el tipo de muestra, población y herramientas de investigación.

En el **Capítulo IV** se presentan los resultados e interpretación de los mismos, una vez aplicados los instrumentos de investigación. Posteriormente se procede a comprobar la hipótesis. Se incluye también las conclusiones y recomendaciones. Finalmente se presenta un posible modelo de solución al problema detectado.

CAPÍTULO I

ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Tema

La gestión de calidad y la rentabilidad de las empresas del subsector comercial de la ciudad de Quito.

1.2 Planteamiento del problema

Actualmente, los consumidores son guiados además del precio por la calidad al momento de adquirir un bien o servicio, pero ¿qué es calidad?. En las palabras de **Jabaloyes, Carot y Carrión(2010)**: "La calidad es un objetivo de primera línea en cualquier actividad económica"(p. 3) y, de acuerdo a **Deulofeu(2012)**: "La calidad es la mejora continua, a la búsqueda de la excelencia, tender a los cero defectos y a dar la máxima importancia a la implicación de las personas"(p. 49), es decir, la calidad es un conjunto de características de un bien o servicio, que cumplen con las necesidades de un requerimiento.

Si bien las empresas han dirigido sus esfuerzos por mantener la calidad dentro de sus organizaciones, es también conocido que "No hay calidad sin control"**(Pulido, 2011, p. 136)**.

“La adopción de un sistema de gestión de calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporciona una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.” **(Aenor, 2015, p. 9)**

Interpretando lo anterior, la gestión de la calidad es una ideología encaminada a la mejora continua, con el apoyo de toda la empresa. Al momento de no existir controles eficaces sobre la calidad se presentan inconformidades por parte de los clientes, ocasionando que las empresas tengan decrecimiento en su rentabilidad.

1.3 Contextualización.

De acuerdo al análisis realizado por **Gutiérrez(2010)**:"En los últimos años ha incrementado una mayor exigencia por parte de los clientes hacia los requisitos y expectativas con respecto a la calidad, creando conciencia en las organizaciones para alcanzar y sostener un buen desarrollo económico"(p. 59).

En la actualidad, existe la necesidad de ser los mejores en lo que hacemos con una oferta tan creciente. La única forma de sobresalir es la excelencia de los productos o servicios entregados por las empresa; este proceso se ha convertido en un círculo, pues quien trabaja con calidad, exigen calidad, y de no ser parte de este sistema, lamentablemente, estás fuera, ocasionando la quiebra de muchos negocios que no logran adaptarse a los nuevos requerimientos presentados en los consumidores actuales.

Pero, gestionar la calidad no es tarea sencilla, es necesario el asesoramiento externo, el cual podrá dar las pautas indicadas para su adecuado funcionamiento. Estos costos pueden llegar a ser muy elevados, de ahí las estadísticas del número de empresas que cuentan con certificados de calidad.

Adicional al costo de inversión, el tiempo es un factor primordial, pues para poder levantar un mapa de procesos de acuerdo a la realidad de la empresa, es necesario el involucramiento de todo el personal, este proceso puede llegar a ser agotador.

Hay que considerar que los costos de acuerdo a **Rincón y Villareal(2009)**:"Son inversiones que se realizan con la expectativa de obtener beneficios presentes y futuros"(p. 14); con esta premisa, es importante que las empresas puedan ver más allá del costo actual, al beneficio futuro.

De acuerdo al Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC (2016) en Ecuador existen 843.745 empresas, de las cuales el 90.50% son microempresas, el 7.5% pequeñas, 0.90 % mediana A, 0.60% mediana B y el 0.5% grandes empresas. Según el sector económico, las empresas de comercio, reparación automotores y bicicletas ocupan el primer lugar con un 36.62%, seguido por las empresas agricultura, ganadería, silvicultura y pesca con un 10.42% y por las empresas manufactureras con

un 8.62%. A pesar del inmenso universo de empresas, de acuerdo al estudio realizado por el Ministerio de Industrias (2010) únicamente 859 empresas cuentan con normas que garantizan la calidad en sus procesos. Esto básicamente es consecuencia de la mentalidad ecuatoriana que aún se mantiene, precio antes que calidad.

El Diario el Telégrafo en su artículo: “La calidad de los productos no es negociable”, menciona que: "La calidad se relaciona con la salud, que es fundamental, hasta con que el dinero valga más, que con una inversión tengan productos que duren muchos más. Es la exigencia para que no ocurran cosas como vajillas que puedan envenenar.”(El Telégrafo, 2014, pág. 1). De la investigación realizada se puede llegar a las siguientes conclusiones de acuerdo al criterio del investigador y basado en la recopilación del medio ya mencionado:

- Desinformación de la importancia de consumir productos de calidad.
- Al gestionar el sello de calidad en los productos ecuatorianos, ayudamos a la producción nacional, evitando gastos innecesarios de importación de productos que pueden fabricarse con excelencia dentro del país.
- La calidad no es negociable, pero puede ser un proceso arduo, debido a que el país ha estado inmerso en la mentalidad de precio antes de calidad desde hace 20 años. (El Telégrafo, 2014)

Para fortalecer la calidad en Ecuador, El Instituto Ecuatoriano de Normalización INEN(2015), en su artículo titulado: Exigir calidad es un trabajo de todos y todas, donde concientiza a los consumidores a pedir productos normalizados, mencionan que: "Las personas tiene derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características” (p. 1). De esta manera, las empresas ecuatorianas pueden servir de una mejor manera al mercado nacional con proyecciones a negocios internacionales.

De acuerdo al Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC (2016) la actividad económica más representativa de la provincia de Pichincha es la del comercio, reparación, automotores y bicicletas, existiendo 67.099 empresas, de las cuales 60.890 corresponden a personas naturales y 6.209 a personas jurídicas; y de las cuales 58.927 son microempresas, 6.163 pequeñas empresas, 867 empresas mediana “A”, 641 empresas mediana “B” y 501 grandes empresas.

En el cantón de Quito según información obtenida a través de la página del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC (2016), la actividad de comercio representa el 33.63%, es decir, 59.504 empresas activas. Por tratarse de un proyecto de investigación enfocado en la gestión de calidad, el estudio se dirigirá a entidades con estructuras organizacionales previamente establecidas, las cuales gozan de rendimientos financieros aceptables en el mercado, es decir se considerará únicamente a las personas jurídicas para la presente investigación.

Tabla 1: Población Subsector Quito

CIUU	Actividad Económica	TOTAL
G45	Comercio y reparación de vehículos automotores y motocicletas	4932
G451	Venta de vehículos automotores	227
G452	Mantenimiento y reparación de vehículos automotores	2929
G453	Venta de partes, piezas y accesorios para vehículos automotores	1591
G454	Venta, mantenimiento y reparación de motocicletas y de sus partes, piezas y accesorios	185
G46	Comercio al por mayor, excepto el de vehículos automotores y motocicletas	13817
G461	Venta al por mayor a cambio de una comisión o por contrato	1466
G462	Venta al por mayor de materias primas agropecuarias y animales vivos	406
G463	Venta al por mayor de alimentos, bebidas y tabaco	1653
	Venta al por mayor de textiles, prendas de vestir y calzado	1003
G464	Venta al por mayor de enseres domésticos	2133
	Venta al por mayor de computadoras, equipo y programas	777
	Venta al por mayor de equipo, partes y piezas electrónicas	288
G465	Venta al por mayor de maquinarias, equipos y materiales	104
	Venta al por mayor de otros tipos de maquinaria y equipo	1448
	Venta al por mayor de combustibles sólidos, líquidos y gaseosos	76
	Venta al por mayor de metales y minerales metalíferos	98
	Venta al por mayor de materiales para la construcción	1285
G466	Otras actividades de venta al por mayor especializada	811
G469	Venta al por mayor de otros productos no especializados	2269
G47	Comercio al por menor, excepto el de vehículos automotores y motocicletas	40755
G471	Venta al por menor en comercios no especializados	18437
G472	Venta al por menor de alimentos, bebidas y tabaco en comercios especializados	4163
G473	Venta al por menor de combustibles para vehículos automotores en comercio especializados	397
G474	Venta al por menor de equipos de información y de comunicaciones en comercios especializados	1195
	Venta al por menor de productos textiles en comercios especializados	278
	Venta al por menor de artículos de ferretería	2097
	Venta al por menor de tapices, alfombras y cubrimientos para paredes	132
G475	Venta al por menor de otros enseres domésticos en comercios especializados	1181
G476	Venta al por menor de productos culturales y recreación en comercios especializados	2286
	Venta al por menor de prendas de vestir, calzado y artículos de cuero	2679
	Venta al por menor de productos farmacéuticos	1603
G477	Venta al por menor de otros productos en comercios especializados	5141
	Venta al por menor de artículos de segunda mano en comercios especializados	311
G478	Venta al por menor en puestos de venta y mercados	788
	Venta al por menor por correo y por internet	16
G479	Venta al por menor de realizada en comercios, puestos de ventas o mercados	51
	TOTAL	59504

Elaborado por: Tipanquiza T, (2018)

Fuente: INEC, (2016)

Actualmente, las empresas que tienen alguna certificación de calidad, exigen que sus proveedores también lo tengan; por este motivo, es necesario estar listos para los cambios, de lo contrario, al no cumplir con los requerimientos de sus clientes no serán competitivos y rápidamente reemplazados.

1.4 Análisis crítico

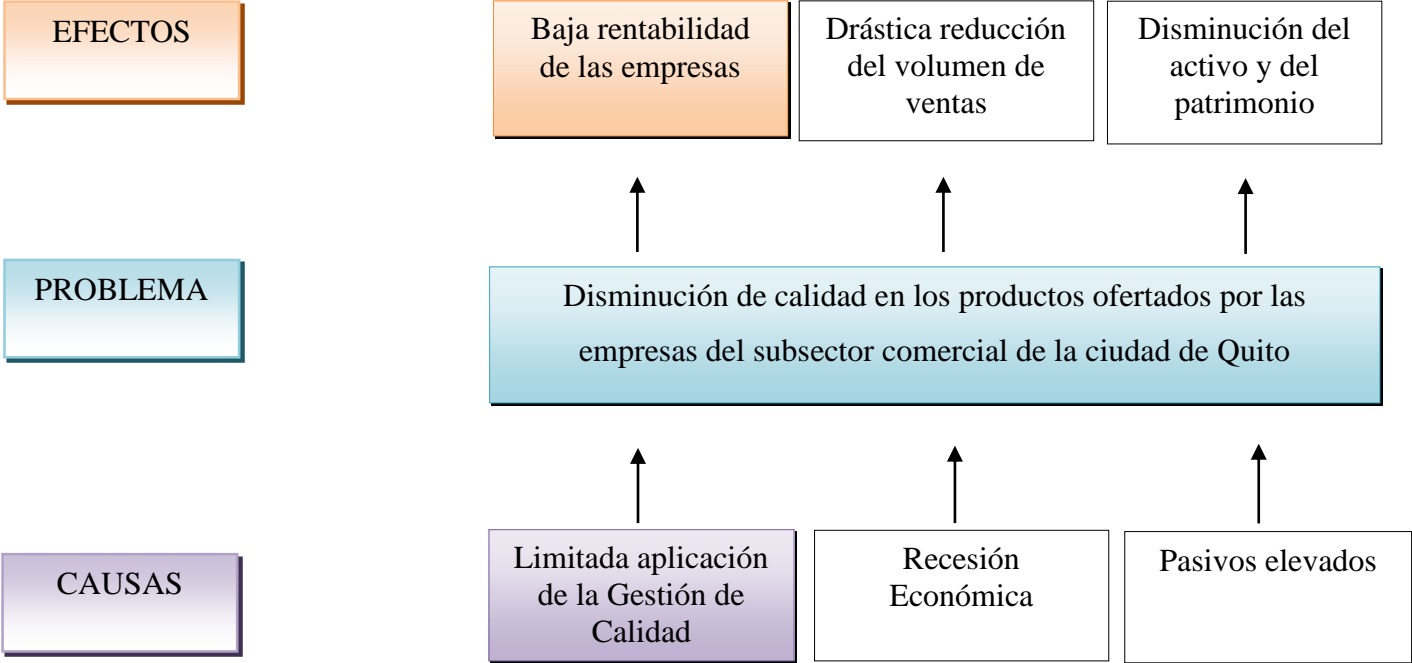


Figura 1: Árbol del problema
Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)
Fuente: Investigación propia

1.4.1 Relación causa efecto.

En base a lo analizado se detectó que el problema principal es la disminución de calidad en los productos ofertados por las empresas del subsector comercial de la ciudad de Quito, ocasionado por la limitada aplicación de gestión de calidad debido a que las empresas del subsector comercial no han obtenido los ingresos esperados y las ventas no han sido representativas en los últimos años, todo esto debido a que en algunos casos no se cumple con las expectativas del cliente, o en su defecto existe una elevada competencia desleal, todo esto ocasiona una repercusión en las ventas y por consiguiente en la rentabilidad.

Por otro lado, la recesión económica acontecida en el año 2017 incidió en gran medida en todos los sectores económicos y mucho más en este sector, según datos del INEC (2017)

“el panorama empresarial en el Ecuador en el año 2017 sufrió una contracción de la economía del -1.5% con respecto al año 2016, entre los factores que ocasionaron esto se mencionan la reducción del precio del petróleo ecuatoriano en el mercado internacional, el mismo que promedió en US \$35 por barril en 2016, en relación al año 2015 \$41.90 y en el 2014 de \$84.20, y la contracción de los ingresos del gobierno central en 12.1% entre 2015 y 2016, y la razón más importante el sismo de 7.8 grados Richter del 16 de Abril del año 2016, afectando a las provincias de Manabí y Esmeraldas, por consiguiente esto generó inconvenientes en la economía nacional y obviamente en el sector comercial ocasionado una pequeña demanda de consumidores y una drástica reducción del volumen de ventas” (págs. 3-4).

Por otro lado se observa según un sondeo de la información financiera a nivel empresarial del subsector comercial de la ciudad de Quito, en donde se observó que en la mayoría de entidades cubrieron los pasivos con el patrimonio y en otros casos con el activo corriente y no corriente, para solventar la crisis en ese período.

1.5 Formulación del problema.

¿Cómo influye la gestión de calidad en la rentabilidad de las empresas del subsector comercial de la ciudad de Quito?

1.5.1 Interrogantes.

- ¿Cuál es el proceso para el aseguramiento de la calidad en los productos y servicios de las empresas comerciales de la ciudad de Quito?
- ¿Qué factores inciden en la rentabilidad de las empresas comerciales de la ciudad de Quito?
- ¿Existen alternativas para optimizar la gestión de calidad?

1.5.2 Delimitación del objetivo de investigación.

La investigación propuesta se hará en la ciudad de Quito, subsector comercial.

- **Campo:** Empresarial
- **Área:** Todas las áreas de la empresa
- **Aspectos:** Gestión de calidad
- **Delimitación espacial:** Ciudad de Quito
- **Delimitación temporal:** Octubre 2017 – Agosto 2018
- **Unidades de observación:** 50 empresas

1.6 Justificación

La gestión de calidad es importante en las empresas, por cuanto se pretende establecer lineamientos que permitirán manejar estándares de calidad dentro de la organización, lo cual se verá reflejado de forma inmediata en la satisfacción de los clientes, obteniendo incremento en sus utilidades a corto, mediano y largo plazo.

Al momento de mantener un control sobre la gestión de calidad conseguimos que la empresa sea eficiente y eficaz en todos sus procesos, logrando así encaminar a toda la organización al cumplimiento de sus objetivos, permitiendo un crecimiento económico estable.

El proyecto a desarrollarse es de importancia práctica, pues sus resultados buscan resolver el problema de la disminución de calidad, el cual se verá reflejado en los resultados obtenidos por la empresa.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general.

Estudiar los sistemas de gestión de calidad de las empresas del subsector comercial y su impacto en la rentabilidad de las organizaciones.

1.7.2 Objetivos específicos.

- Evaluar de forma general los procesos de las empresas del subsector comercial de la ciudad de Quito.
- Determinar la rentabilidad de las empresas que gestionan la calidad y las empresas que no gestionan la calidad.
- Analizar el impacto financiero en las empresas que poseen sistemas de gestión de calidad del subsector comercial de la ciudad de Quito.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes investigativos

Para sustentar el estudio acerca de la gestión de calidad y su incidencia en la rentabilidad de las empresas del subsector comercial de la ciudad de Quito, la presente investigación tiene como antecedentes: informes de tesis, proyectos, documentos, así como también material bibliográfico sobre investigaciones relacionadas con la finalidad de comprender varios aspectos de las variables de estudio.

Para sustentar el estudio acerca de la gestión de calidad y su incidencia en la rentabilidad de las empresas del subsector comercial de la ciudad de Quito, la presente investigación tiene como antecedentes: proyectos investigativos, documentos, así como también material bibliográfico sobre investigaciones relacionadas con la finalidad de comprender varios aspectos de las variables de estudio.

Por lo antes mencionado se cita el artículo investigativo de Benzaquen& Pérez (2016) denominado **El ISO 9001 y TQM en las empresas del Ecuador**, donde se planteó el objetivo de comparar el desempeño de las empresa ecuatorianas que cuentan con la certificación ISO 9001 y las que no la tienen y, así, analizaron cómo impacta en los factores de éxito de la Administración de la Calidad Total (p. 154). El cuestionario se realizó en el primer semestre del año 2016 y se obtuvieron 163 respuestas voluntarias, de la muestra, el 26.38% posee certificación ISO 9001 (43 empresas), mientras que el 73.51% restante (120 empresas) no están certificadas. El 62% de la muestra está contestada por la Alta Gerencia. (Benzaquen De las Casas y Pérez Cepeda, 2016, p. 162)

Al finalizar la investigación los autores se formularon las siguientes conclusiones: los resultados confirmaron que las empresas con certificación ISO 9001 tienen mejor promedio en los nueve factores de TQM analizadas en el estudio al ser comparadas con empresas no certificadas. Este resultado en la muestra resalta la importancia y los efectos positivos de la certificación en el nivel de calidad de las empresas ecuatorianas.

(Benzaquen De las Casas & Pérez Cepeda, 2016, p. 167). La implementación de las teorías de la calidad en las empresas ecuatorianas favorecerá el enfoque desde sus líderes para asegurar la competitividad y calidad en el mercado nacional e internacional, buscando el éxito a largo plazo y la sostenibilidad de la organización. (Benzaquen De las Casas & Pérez Cepeda, 2016, p. 168)

Basado en Demuner & Mercado (2010) denominado **Gestión de calidad en Pymes manufactureras certificadas con ISO 9001 – 2000**, donde se identificó las manifestaciones de la gestión de calidad, de acuerdo con los criterios que establece el modelo EFQM, en cinco pymes manufactureras de autopartes pertenecientes a la cadena de proveeduría automotriz, ubicadas en Toluca, Estado de México y que cuentan con certificación ISO 9001 desde hace tres años o más (p. 81) ; en donde se concluyó: la calidad implica una mejora continua donde las empresas trabajan día a día; no obstante, sus empresarios reconocen el hecho obligado de intensificar esfuerzos hacia una cultura de calidad, disciplina, administración del tiempo, tecnificación de estrategias a largo plazo y compromiso con la gestión ambiental. De igual forma el estudio permitió confirmar que los empresarios están dispuestos a compartir experiencias de éxito que bien pueden ser exportadas a entidades similares. (Demuner Flores & Mercado Salgado, 2010, p. 92)

De acuerdo con Carmona et al. (2015) en su artículo sobre **Sistemas de gestión de la calidad: un estudio en empresas del sur de España y norte de Marruecos**, en donde se analizaron los niveles de implementación de sistemas de gestión de calidad, motivaciones, beneficios o barreras detectadas; orientado a conocer la percepción de las empresas certificadas y la percepción de las empresas que no disponen de SGC frente al reto de su implementación (p. 8); en donde concluyó que las motivaciones internas, asociadas a la eficiencia, el rendimiento, la productividad y la rentabilidad, son las que verdaderamente impulsan la implementación de los SGC normalizados.; adicional, los beneficios derivados de la implementación de un SGC destacaron la mejor estandarización de los procedimientos de trabajo y la mejora de la calidad de los productos/ servicios. Este resultado es coherente con otros estudios antes realizados, confirmando que se percibe un efecto positivo más significativo a nivel interno que externo. En cuanto a las barreras las regiones coinciden que las principales barreras

son los costes asociados y la falta de tiempo. (Carmona Calvo, Suárez, Calvo Mora, & Perriñez Cristóbal, 2015, pp. 14-15)

Según el estudio realizado por Forero et al. (2008) **Impacto de la calidad en la rentabilidad**, donde el principal propósito fue revisar y analizar los diferentes estudios académicos que permitan evidenciar el impacto de la calidad en la rentabilidad empresarial a fin de favorecer el interés que las organizaciones han tenido sobre esta estrategia empresarial (p. 42), donde se concluyó que: la calidad impacta de manera positiva la rentabilidad de la organización, y el principal indicador financiero en el cual se evidenció dicho impacto fue el ROA. El factor clave de éxito para generar impacto en el ROA de la organización, mediante la calidad, es el garantizar que esta se articule con los fines gerenciales. (p. 49).

Las consideraciones metodológicas, propuestas por el grupo de investigación GIC, para promover el impacto de la calidad en la rentabilidad operativa del activo, se sustentan en los siguientes aspectos:

- La organización debe definir la ventaja competitiva.
- La calidad es fuente generadora de fortalezas que aportan al logro de la ventaja competitiva.
- La política de calidad se debe formular en función de las fortalezas identificadas.
- Los objetivos de la calidad se definen dentro del marco de la política y se debe garantizar que estos son parte de los objetivos estratégicos.
- Con el fin de hacer evidente el impacto de la calidad en todos los niveles de la organización, los objetivos deberían vincularse a las cuatro perspectivas del cuadro de mando integral, propuesto por Kaplan y Norton.
- Los procesos organizacionales deben ser coherentes con los objetivos, al igual que deben garantizar la operacionalización de las fortalezas requeridas para consolidar la ventaja competitiva. (Forero, Bohórquez, & Lozano, 2008, p. 50).

Con estos estudios se puede aseverar que la calidad dentro de las empresas sí tiene influencia directa con la rentabilidad de las empresas, pues, quienes poseen certificaciones de calidad son más eficientes y eficaces al momento de realizar sus operaciones diarias, en dinero equivale a tener ahorro en recursos generando mayor rentabilidad a las empresas.

2.2 Fundamentación filosófica

El desarrollo de la presente investigación estará guiado bajo el paradigma crítico propositivo en virtud que la investigación es objetiva; además, la relación sujeto y objeto interactúan y son inseparables. "El paradigma crítico por tanto, se caracteriza por ser emancipador, ya que invita al sujeto a un proceso de reflexión y análisis sobre la sociedad en la que se encuentra implicado y la posibilidad de cambios que el mismo es capaz de generar." (Melero, 2011, p. 344)

Por tal razón, esta investigación trata de analizar, opinar y sugerir criterios sobre lo que está sucediendo en las empresas, participando en la generación de una alternativa de solución.

2.3 Fundamentación legal

Para la presente investigación se toma como base la normativa que se detalla a continuación:

- Constitución Política de la República del Ecuador
- Ley Orgánica de la Defensa del Consumidor
- Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad

La Constitución Política de la República del Ecuador de 21 de octubre de 2008, publicada en el R.O. N 449.- sobre el tema de estudio detalla los siguientes artículos.

Capítulo III.- Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria.- Sección novena.- Personas usuarias y consumidoras.- Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a un información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La Ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor (p.32).

La Ley Orgánica de Defensoría del Consumidor Ley 2000-21 del 10 de julio del 2000, publicada en el R.O. S 116, sobre el tema de estudio versan los siguientes artículos.

Capítulo XII.- Control de Calidad.- Bienes y servicios controlados.- Art. 64.- El Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN, determinará la lista de bienes y servicios, provenientes tanto del sector privado como del sector público, que deban someterse al control de calidad y al cumplimiento de normas técnicas, códigos de práctica, regulaciones, acuerdos, instructivos o resoluciones. Además, en base a las informaciones de los diferentes ministerios y otras instituciones del sector público, el INEN elaborará una lista de productos que consideren peligrosos para el uso industrial o agrícola y para el consumo (p. 20).

Capítulo XII.- Control de Calidad.- Bienes y servicios controlados.- Art. 66.- El control de cantidad y calidad se realizará de conformidad con las normas técnicas establecidas por el Instituto Ecuatoriana de Normalización-INEN-, entidad que también se encargará de su control sin perjuicio de la participación de los demás organismos gubernamentales competentes. De comprobarse técnicamente una defectuosa calidad de dichos bienes y servicios, el INEN no permitirá su comercialización (p.20).

La Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad Ley 76 del 22 de febrero del 2007, publicada en el R.O.S 26, sobre el tema se tratan los siguientes artículos:

Título III.- Del desarrollo y promoción de la calidad.- Capítulo VII.- De la normalización.- Art. 50.- El estado ecuatoriano propiciará el desarrollo y la promoción de la calidad, de la productividad y el mejoramiento continuo en todas las organizaciones públicas y privadas, creando una conciencia y cultura de los principios y valores de la calidad a través de la educación y la capacitación"(p. 17).

Título IV.- De las infracciones y sanciones.- Capítulo II.- De la vigilancia, control, sanción y del procedimiento.- Art. 57.- La vigilancia y control del Estado a través del Ministerio de Industrias y Productividad, se limita al cumplimiento de los requisitos exigidos por los reglamentos técnicos y procedimientos de evaluación con la conformidad, por parte de los fabricantes y de quienes importen o comercialicen productos o servicios sujetos a tales reglamentos. (p. 19).

La fundamentación legal de la presente investigación descansa sobre todos los artículos mencionados, que combinan criterios de calidad.

2.4 Categorías fundamentales

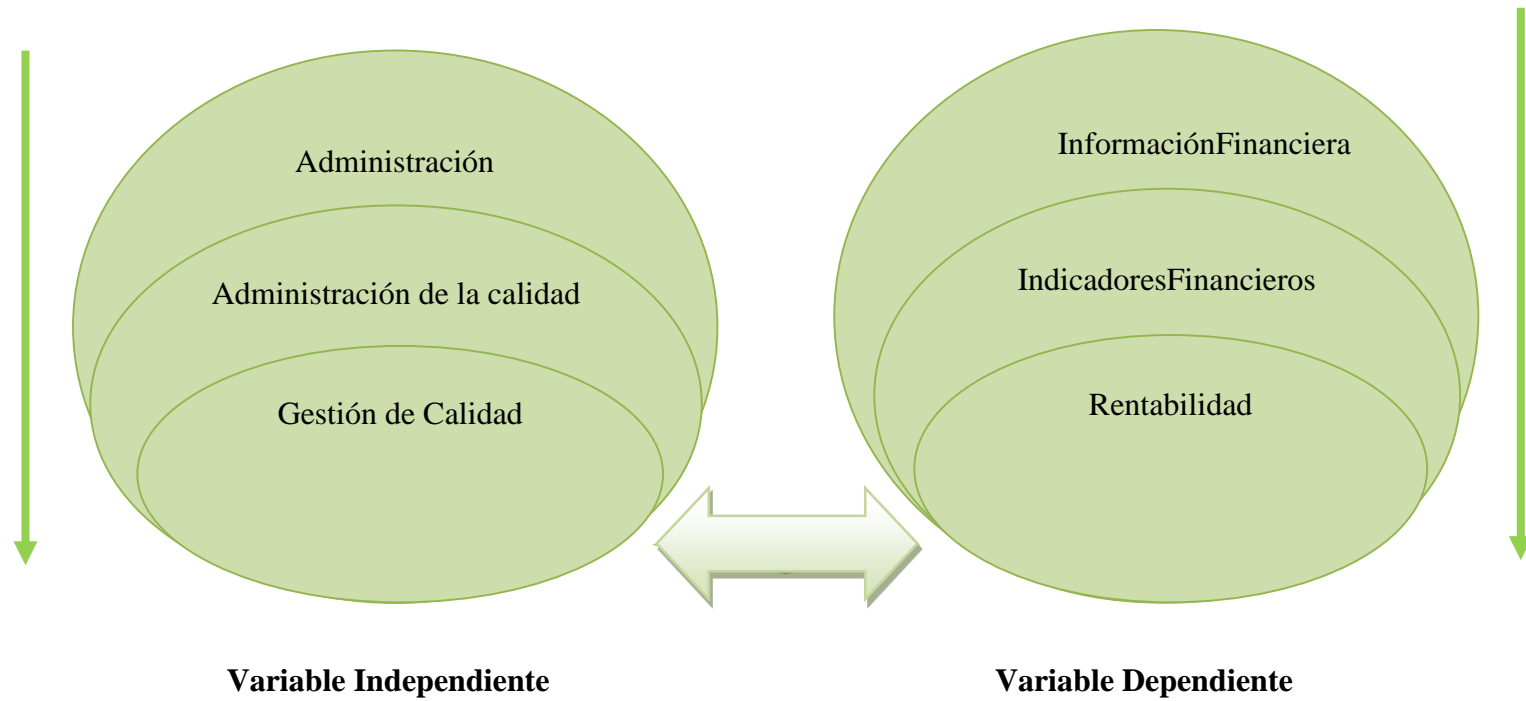


Figura 2: Superordinación conceptual
Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)
Fuente: Investigación bibliográfica

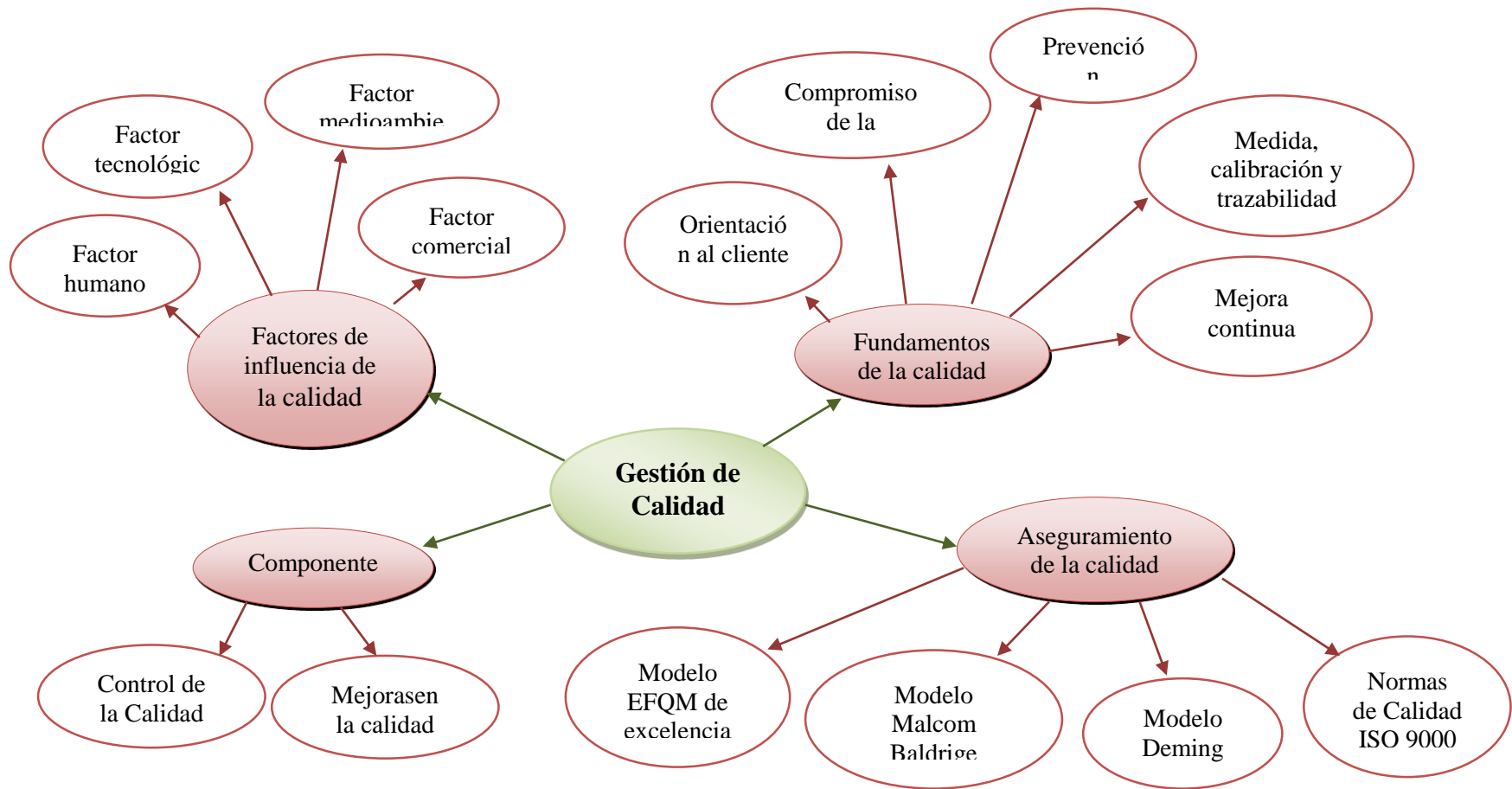


Figura 3: Supraordinación – Variable Independiente
Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)
Fuente: Investigación bibliográfica

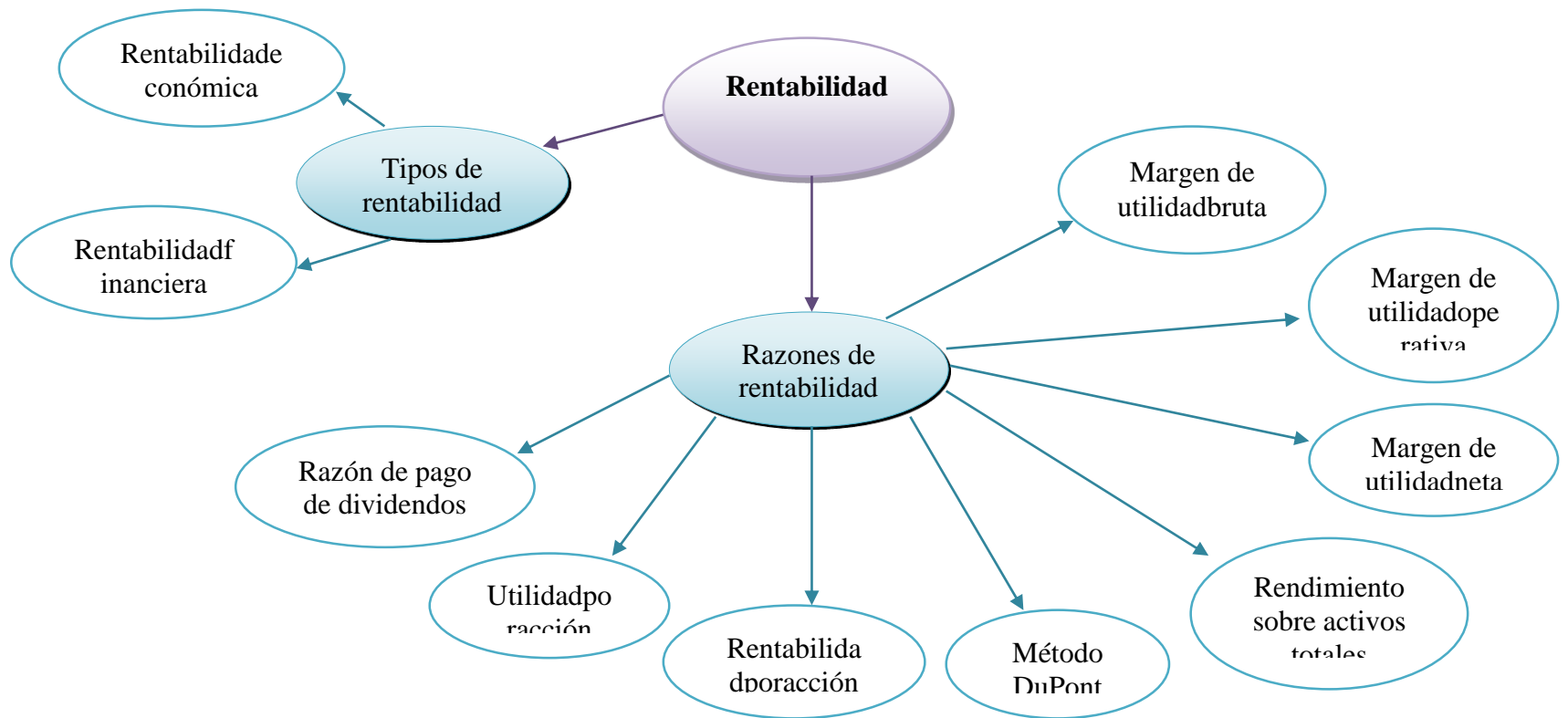


Figura 4: Supraordinación – Variable Dependiente
Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)
Fuente: Investigación bibliográfica

2.5 Fundamentación teórica de la variable independiente

2.5.1 Administración.

La administración es tan antigua como las pirámides de Egipto y la Gran Muralla China las cuales fueron proyectos de grandes magnitudes que se pudieron llevar a cabo gracias a una administración adecuada de recursos. “La construcción de una sola pirámide exigía la participación de más de 100 000 trabajadores y aproximadamente 20 años de labor (...) alguien tenía que planear lo que se haría, organizar los materiales y la gente para hacerlo, cerciorarse de que los trabajadores terminarían su labor e imponer determinados controles para garantizar que todo se llevaría a cabo según lo planeado”. (Robbins & Coulter, 2014, p. 26)

A finales del siglo XVIII, cuando la fuerza humana fue sustituida por el poder de las máquinas, la revolución industrial marcó un hito al permitir que resultara más económico producir bienes en fábricas en lugar de hacerlo en el entorno doméstico. (Robbins & Coulter, 2014, p. 27)

A partir del siglo XX la administración se convierte en una disciplina más formal, destacando en este modelo: Frederick Winslow Taylor y el matrimonio Frak y Lilian Gilbreth (fieles seguidores de Taylor), mientras que las teorías generales de la administración científica fueron Henri Fayol y Max Weber.

De acuerdo a **Ospina** (2010): “la administración es un proceso, y que emplea unos medios y recursos físicos, económicos, logísticos, materiales y humanos para el logro de un propósito común” (p. 31).

Desde el punto de vista de **Jones y George** (2014):

la administración implica planear, organizar, dirigir y controlar el talento humano y de otro tipo para alcanzar con eficiencia y eficacia las metas de una entidad. Los recursos de un organización comprenden bienes, como las personas con sus capacidades, habilidades (knowhow) y experiencia; la maquinaria, materias primas, computadoras, tecnología de la información; patentes, capital financiero; así como empleados y clientes leales. (Jones & George, 2014, p. 5)

2.5.1.1 Funciones principales de la administración.



Figura 5: Las cuatro funciones de la administración

Elaborado por: Jones y George (2014)

Fuente: Administración general e industrial Henri Fayol

Los gerentes de todo nivel son responsables de ejecutar las principales funciones de la administración, las cuales se detallarán a continuación:

Planear

Samuel Certo (Citado en Ospina, 2010) afirma que: La planeación comprende escoger las tareas que deben ejecutarse para alcanzar los logros de la organización, bosquejar cómo las tareas se deben ejecutar, e indicar cuándo deben ser ejecutadas. Las actividades de planeación se enfocan en el alcance de las metas. Por medio de sus planes, los gerentes bosquejan exactamente lo que las organizaciones deben hacer para tener éxito. A la planeación le compete el éxito de la organización en el futuro cercano (a corto plazo) y también a largo plazo. (p. 88)

Los tres pasos del proceso de planeación son: 1) decidir qué metas perseguirá la organización, 2) decidir qué cursos de acción se emprenderán para alcanzar dichas metas, y 3) decidir cómo distribuir los recursos de la organización para conseguirlas. Qué tan bien planeen y desarrollen estrategias los gerentes

determinará qué tan eficaz y eficiente sea la organización, es decir, su nivel de desempeño. (Jones & George, 2014, p. 8)

“El resultado de la planeación es una estrategia, un grupo de decisiones acerca de las metas que debe perseguir la organización, qué actividades emprender y cómo aprovechar los recursos para alcanzar esas metas” (Jones & George, 2014, p. 9).

La planeación de un negocio es la piedra angular para trazar los planes de acciones a seguir, prever los recursos tanto humanos como materiales y tener planes de contingencia en caso de necesitarlos, de esto dependerá el éxito o fracaso de las empresas que deseen competir en un mundo cada vez más competitivo.

Organizar

De acuerdo a **Chiavenato** (2001): Organizar es la función administrativa que se encarga de agrupar las actividades necesarias para alcanzar los objetivos de la empresa. Agrupar las actividades involucra la reunión de las personas y recursos empresariales bajo la autoridad de un jefe. Así, la organización necesita lidiar con personas, organismos y relaciones de autoridad y responsabilidad. Para que los objetivos sean alcanzados, los planes ejecutados y las personas puedan trabajar eficientemente, es necesario agrupar adecuadamente las actividades y distribuir convenientemente la autoridad. (p. 212)

Para Jones y George (2014) el resultado de organizar “es la creación de una estructura organizacional, que es el sistema formal de tareas y relaciones de mando que coordina y motiva a los miembros para que trabajen conjuntamente en la consecución de las metas organizacionales” (p. 11).

Dirigir

La dirección se puede considerar como la responsabilidad que se tiene sobre la coordinación de los recursos humanos y de capital de una organización, con el propósito de satisfacer al cliente, a los accionistas y al personal que la integra” (Rojas, 2008, p. 111).

Al dirigir, los gerentes no solo articulan una visión clara que deben seguir los miembros de una organización, sino que también los energizan y facultan para que entiendan la parte que desempeñan en el logro de las metas de la

organización. (...) El liderazgo gira en torno a estimular a todos los empleados para que se desempeñen con alto nivel, y así ayudar a la organización a alcanzar su visión y metas. (Jones & George, 2014, p. 11)

Controlar

Jesús Peña (Citado en Ospina, 2010) señala que: El control organizacional es inherente al proceso administrativo. Se ejerce en todos los aspectos de la empresa y en cualquier nivel de ella. Evalúa el cumplimiento de las políticas establecidas en la etapa de planeación; compara lo ejecutado con lo proyectado. Mide el desarrollo de las operaciones, buscando optimizar esfuerzos y no desaprovechar recursos. (p. 131)

Según Jones y George (2014): “el resultado del proceso de controlar es la capacidad de medir el desempeño con precisión y regular la eficiencia y la eficacia de la organización. Para ejercer el control, los gerentes deben decidir qué metas medirán” (p. 11).

En conclusión, la administración es una herramienta utilizada por los altos mandos con la finalidad de encaminar los esfuerzos y recursos tanto humanos como materiales hacia el cumplimiento de objetivos de una manera organizada.

2.5.2 Administración de la calidad

Al definir la administración de la calidad indispensablemente debemos hablar de W. Edwards Deming, Joseph M. Juran y Philip B. Crosby, considerados grandes personajes en el desarrollo y evolución de la administración de la calidad.

2.5.2.1 Filosofía de Deming.

A diferencia de otros expertos y consultores de la administración, Deming nunca definió o describió con precisión la calidad. En su último libro afirmó:

“Un producto o servicio posee calidad si ayuda a alguien y si goza de un mercado bueno y sostenible. Desde su perspectiva, la variación es la principal responsable de la mala calidad” (Evans & Lindsay, 2015, p. 49).

“El doctor Deming, quien describió su trabajo como “administración de la calidad”, consideraba que el consumidor es el factor más importante en la generación de productos o en el ofrecimiento de servicios” (Summers, 2006, p. 18).

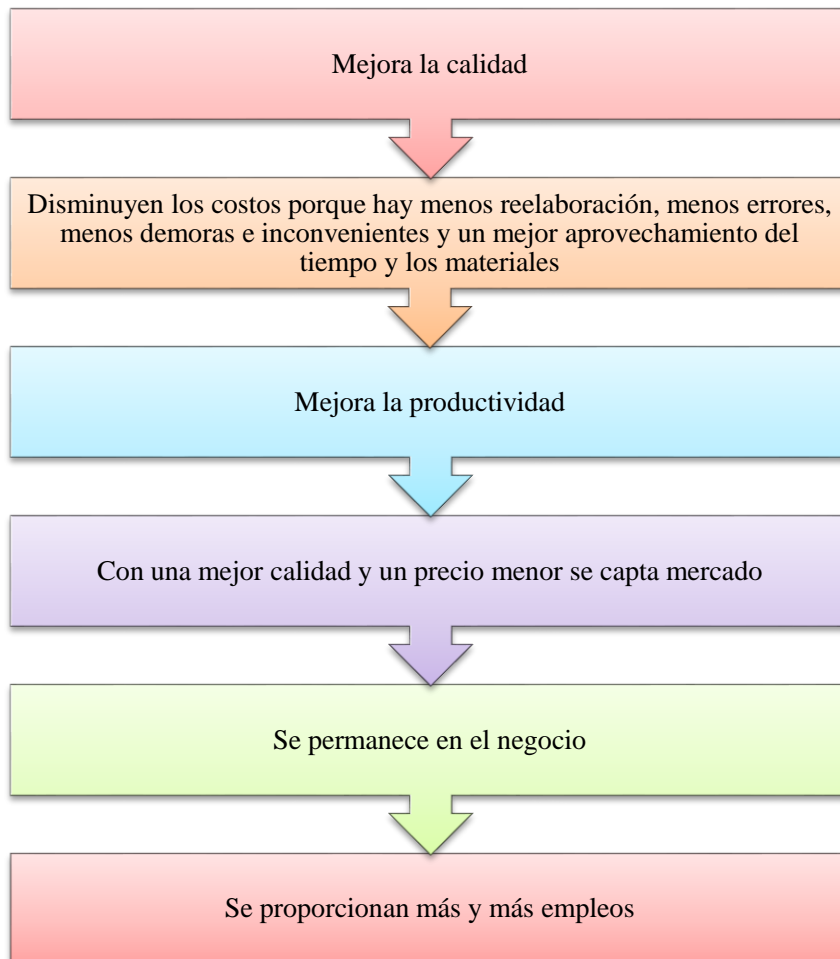


Figura 6: La reacción en cadena de Deming

Elaborado por: Evans y Lindsay (2015)

Fuente: Deming, W. Edwards, Out of the Crisis, 2000 Massachusetts Institute of Technology.

Los 14 principios de Deming

Muchas organizaciones eran administradas por directivos autocráticos a quienes interesaba muy poco escuchar a los clientes (...) Deming consideraba que las empresas no podrían prosperar y crecer con ese tipo de gestión, y propuso 14 principios para lograr la excelencia en la calidad. (Evans & Lindsay, 2015, p. 50)

1. Crear y dar a conocer a todos los empleados un planteamiento de los objetivos y finalidades de la compañía u organización. La dirección debe demostrar constantemente su compromiso con ese planteamiento.
2. Aprender la nueva filosofía, alta dirección y empleados.
3. Entender el propósito de la inspección para mejorar los procesos y reducir los costos.
4. Terminar con la práctica de conceder negocios con base sólo en la etiqueta del precio.
5. Mejorar constantemente y siempre el sistema de producción y servicios.
6. Instituir la capacitación.
7. Enseñar e instituir el liderazgo.
8. Eliminar el miedo. Generar confianza. Crear una atmósfera propia para la innovación.
9. Optimizar, en función de los objetivos y las finalidades de la compañía, los esfuerzos de equipos, grupos, división de personal.
10. Eliminar las exhortaciones a la fuerza laboral.
11. a) Eliminar las cuotas numéricas de producción, y, en cambio, aprender e instituir métodos de mejoramiento.

b) Eliminar la APO (administración por objetivos) y, en cambios, aprender cuáles son las capacidades de los procesos y cómo mejorarlos.
12. Eliminar las barreras que impiden que la gente se sienta orgullosa de su trabajo.
13. Fomentar la educación y el mejoramiento personal de todos.
14. Empezar acciones para lograr la transformación

Figura 7: Los catorce principios de Deming

Elaborado por: Evans y Lindsay (2015)

Fuente: Deming, W. Edwards, *Out of the Crisis*, figures: FourteenPoints, versiones condensadas y ampliadas, páginas 23-24

Los 14 principios generaron cierta confusión y malentendidos entre los empresarios porque Deming no proporcionó un soporte clara para ellos. Sin embargo, casi al final de su vida, sintetizó los fundamentos subyacentes de los 14 principios en cuatro elementos simples que denominó Sistema de Conocimiento Profundo: 1) Reconocimiento de un sistema, 2) Comprensión de la variación, 3) Teoría del conocimiento, 4) Psicología. (Evans & Lindsay, 2015, p. 55)

2.5.2.2 *Filosofía de Juran.*

Juran propuso que la calidad debía observarse desde las perspectivas externas e internas; esto quiere decir que se relaciona con: 1) el rendimiento del producto que da por resultados la satisfacción del cliente y 2) la ausencia de deficiencias en el producto, con lo que evita la insatisfacción del cliente. (Evans & Lindsay, 2015, p. 61)

“La alta dirección debe ejercer una función de liderazgo activo y entusiasta en el proceso de administración de la calidad” (Evans & Lindsay, 2015, p. 61).

“En la época en que propuso esta estructura, pocas empresas realizaban actividades significativas e planificación o mejoramiento. Por tanto, Juran promovió un cambio cultural importante en el pensamiento de la administración” (Evans & Lindsay, 2015, p. 61).

En la actualidad muchas empresas siguen utilizando los métodos desarrollados por Juran.

2.5.2.3 *Filosofía de Crosby.*

Philip Crosby “fue el responsable en gran medida de hacer que la calidad llamara la atención de los directivos de las corporaciones en Estados Unidos” (Evans & Lindsay, 2015, p. 63).

De acuerdo a **Evans y Lindsay** (2015): “la esencia de su filosofía sobre la calidad está incorporada en lo que él denominó los absolutos de la administración de la calidad y los elementos básicos del mejoramiento” (p. 63).

La calidad significa cumplimiento de los requisitos, no elegancia	• Los requisitos del cumplimiento de la calidad son incuestionables y deben establecerse con claridad para que no se malentiendan.
No existe lo que denomina problema de la calidad	• Los problemas se originan en los departamentos, por lo tanto recae en éstos resolverlos.
No existe lo que se denomina economía de la calidad; realizar correctamente el trabajo desde el principio siempre es más barato	• Crosby respalda la premisa de que la "economía de la calidad" no tiene sentido. La calidad no cuesta, lo que cuesta son todas las acciones que supone el hecho de no hacer bien el trabajo a la primera vez.
La única medición del desempeño es el costo de la calidad, que es el gasto del incumplimiento	• Crosby propuso que las organizaciones midieran y publicaran el costo de la mala calidad. Esto ayuda a que los problemas llamen la atención de la dirección.
La única norma de desempeño es que haya "cero efectos"	• Concentrarse es prevenir defectos en lugar de sólo hallarlos y corregirlos

Figura 8: Aspectos de los absolutos de la administración de la calidad de Crosby

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)

Fuente: Administración y control de la calidad (2015)

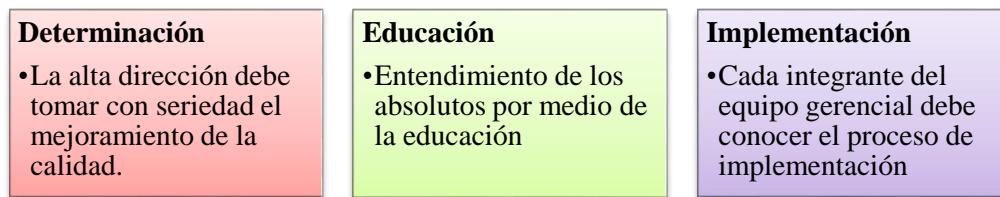


Figura 9: Elementos básicos de mejoramiento de Crosby

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)

Fuente: Administración y control de la calidad (2015)

“La filosofía de administración de la calidad de Crosby concuerda en la necesidad de comprender mejor las complejidades implícitas en la administración de una organización” (Summers, 2006, p. 31).

Normas y criterios que respaldan los sistemas de administración de la calidad.

Para satisfacer de manera óptima las necesidades, requerimientos y expectativas del cliente, las organizaciones eficientes crean y utilizan sistemas de calidad. Los sistemas de administración de la calidad conjuntan los ingredientes necesarios para que los empleados de la organización puedan identificar, diseñar, desarrollar, producir, entregar y apoyar los productos y servicios que el cliente desea. (...) Las organizaciones eficientes emplean normas como ISO 9000, programas como Seis Sigma, y parámetros basados en premios reconocidos internacionalmente, como el Premio Nacional de Calidad MalcomBaldrige. (Summers, 2006, p. 35)

2.5.3 Gestión de Calidad.

Para el autor **Cuatrecasas**(2010) la gestión de calidad es una nueva filosofía de gestionar con el objetivo de buscar ventaja competitiva y la satisfacción de las necesidades de los clientes y sus expectativas.

Desde otro punto de vista, la gestión de calidad para **Vértice** (2010): "es la pieza clave para realizar el control de los niveles de calidad que está alcanzando la empresa"(pág. 221).

Es decir, la gestión de calidad es la acción de dirigir un conjunto de métodos a través del control de las actividades ejecutadas en cada proceso para obtener ventaja competitiva y satisfacción total de los requerimientos del cliente.

El autor **Cuatrecasas**(2010) también establece que el cliente tiene visiones distintas de calidad, las cuales son detalladas en la siguiente figura:

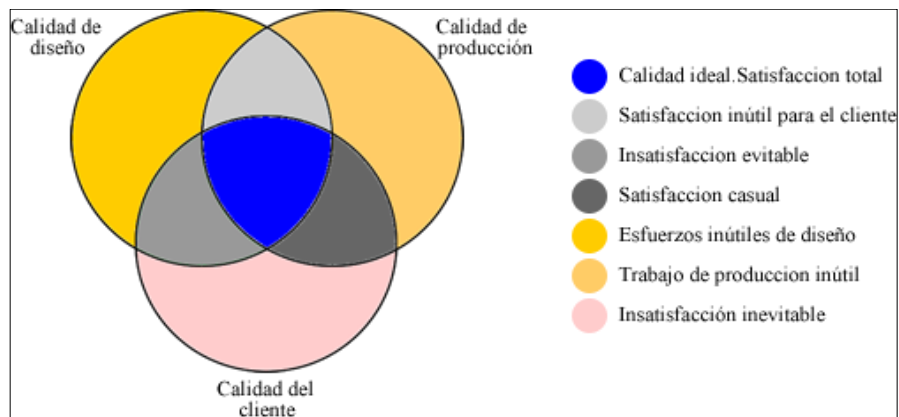


Figura 10: Diagrama de las tres cualidades
Elaborado por: Cuatrecasas(2010, pág. 30)
Fuente: Gestión Integral de la calidad

Calidad del cliente o concentrada: Representa la calidad que desea el cliente para satisfacer sus necesidades y está relacionada con las diferentes características que aportan calidad al producto.

Calidad del diseño o programada: Es la calidad que la empresa diseña, planifica y quiere llegar a producir para responder a las necesidades que el cliente calcula o prevé que quiere satisfacer.

Calidad realizada o de producción: Tiene que ver con el grado de cumplimiento de las características de calidad de un producto o servicio y de las especificaciones del diseño. (Cuatrecasas, 2010, pág. 30)

De acuerdo al estudio planteado, los círculos de calidad deben funcionar de manera concéntrica, es decir, que todos los esfuerzos deben ser encaminados a satisfacer la calidad definida por el cliente. Siempre el objetivo primordial cuando se trabaja con calidad es la satisfacción plena de lo que el cliente necesita, con un cliente satisfecho el mercado está casi asegurado.

2.5.3.1 *Calidad.*

De acuerdo a **Alcalde** (2007) “la calidad es un término muy relativo: pueden hacer muchas definiciones, y cada persona puede entenderla de una forma diferente” (p. 6).

Para Joseph Juran citado en (Alcalde San Miguel, 2007) “Calidad es la ausencia de defectos y adecuarse al uso” (p. 6).

Calidad según Edward Deming citado en (Alcalde San Miguel, 2007)“es: El grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo y adecuado a las necesidades de los clientes” (p. 6).

Kaoro Ishikawa citado en (Alcalde San Miguel, 2007) afirma que “Calidad es diseñar, producir y ofrecer un producto o servicio que sea útil, al mejor precio posible, y que siempre satisfaga las necesidades del cliente” (p. 6).

De acuerdo con la norma UNE-EN ISO 9000, “el término *calidad* debe entenderse como el grado en que un conjunto de características (rasgos diferenciadores) cumple con ciertos requisitos (necesidades o expectativas establecidas). Los requisitos deben satisfacer las expectativas de los clientes” (Alcalde San Miguel, 2007, p. 7).

Por lo tanto se podría decir que la calidad es una percepción sobre las cualidades de un bien o servicio que cumple las expectativas de los clientes.

Características y requisitos de la Calidad

Al momento de diseñar un producto o brindar un servicio se les asigna una serie de funciones y características con la finalidad de que satisfagan las necesidades de los clientes. A continuación Alcalde Pablo ha definido ciertas características básicas que deberían tener los productos y servicios de calidad.

PRODUCTO		SERVICIO	
Apariencia	Gusto	Credibilidad	Puntualidad
Belleza	Estilo	Efectividad	Cortesía
Peso	Dimensiones	Flexibilidad	Rapidez
Transpirabilidad	Durabilidad	Honestidad	Competencia

Figura 11: Características de la calidad

Elaborado por: Alcalde (2007)

Fuente: Calidad (Alcalde San Miguel, 2007)

De cada empresa depende darle valor agregado a sus bienes y servicios comercializados con la finalidad de obtener una ventaja competitiva en un mundo globalizado.

2.5.3.2 Factores de influencia de la calidad en la empresa.

Las empresas actualmente se podrían ver influenciadas por cuatro factores como son: factor humano, factor tecnológico, factor comercial y factor medio ambiental.

Factor humano

Un factor primordial de la calidad, es el aseguramiento de las capacidades del talento humano, lo que conlleva a evaluaciones continuas, capacitaciones; un adecuado manejo del recurso humano hace que se potencialice sus capacidades y logren rendir mejor cada día.

Como afirma **Alcalde** (2007) “La calidad no se consigue gracias a los expertos en Calidad, sino a la participación activa de todos los miembros de la empresa” (p. 15).

Alcalde (2007) también señala que cuando hablamos de calidad, “no nos referimos exclusivamente a la del producto o del servicio, sino que tenemos en cuenta la de toda la organización que es capaz de generarlos. Nos referimos fundamentalmente a la calidad del equipo humano que integra a la empresa” (p. 15).

Factor tecnológico

En la actualidad existen infinidad de alternativas que facilitan la labor de las empresas y que gracias a los avances tecnológicos que a diario se desarrollan rápidamente muchas de las máquinas, herramientas o sistemas que utilizamos quedan obsoletos, es por ello que las empresas deben realizar revisiones continuas de tecnología con la finalidad de mantenerse competitivos en el mercado.

Factor comercial

Nos enfrentamos con una realidad globalizada, donde “los sistemas de Gestión de Calidad ya no se discuten; constituyen una estrategia necesaria para la supervivencia de la empresa moderna” (Alcalde San Miguel, 2007, p. 16).

Adicional, “con los sistemas de producción modernos y la incorporación de nuevos materiales, la variedad de productos y servicios ha aumentado la oferta de forma espectacular, surgiendo entre las empresas una fuerte y dura competencia para mantenerse vivas en el mercado” (Alcalde San Miguel, 2007, pp. 15-16).

Factor medio ambiental

Hoy en día también se está generando la concientización hacia el medio ambiente lo que hace que “las empresas tengan que adaptarse sus sistemas productivos a este nuevo reto, realizando las inversiones oportunas y las modificaciones en el diseño de sus productos que sean necesarias para conseguirlo” (Alcalde San Miguel, 2007, p. 16).

El Ministerio del Ambiente del Ecuador (MAE), con el objetivo de incentivar al sector público y privado, a emplear nuevas y mejores prácticas productivas y de servicios, desarrolló PUNTO VERDE como una herramienta para fomentar la competitividad del sector industrial y de servicio, comprometiéndolos con la protección y conservación del ambiente. (Ministerio del Ambiente del Ecuador, 2012)

De igual forma se deberá tramitar permisos y licencias para “la ejecución de proyectos, obras o actividades que puedan representar un impacto o riesgo ambiental” (Ministerio del Ambiente del Ecuador, 2012)

2.5.3.3 *Fundamentos de la Calidad en la empresa.*

Orientado al cliente

“Cliente es la persona que adquiere un bien o servicio para uso propio o ajeno a cambio de un precio determinado por la empresa y aceptado socialmente” (Bastos Boubeta, 2006, p. 2).

Entonces, el cliente es una persona natural o jurídica que necesita satisfacer sus necesidades a través de la compra de un bien o un servicio. “Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto, deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes” (Gutiérrez, 2010, p. 62).

Para **Alcalde (2007)**: “el cliente es quien decide si un producto o servicio es de Calidad, por lo que sería un error pensar que la Calidad es un valor absoluto o científico. Las preferencias y gustos de los clientes cambian cada vez con más rapidez, así que habrá que estar muy atento para no quedarse rezagado” (p. 17).

Compromiso de toda la organización

La calidad se logra con el compromiso de cada uno de los miembros de la organización, “el componente humano es básico en una empresa. Lo más importante son las personas. La gente ilusionada, integradas y dispuesta siempre a dar lo mejor de sí constituye una verdadera ventaja competitiva” (Alcalde San Miguel, 2007, p. 17).

“El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades se usen para el beneficio de la organización” (Gutiérrez, 2010, p. 64).

Prevención

El costo por cada reproceso al final del día impactará en la rentabilidad final de cada empresa, es por ello que la prevención de errores es una de las formas más efectivas al momento de asegurar la calidad. “La cuestión ahora sería detectar cuáles son las causas que llevan a cometer errores” (Alcalde San Miguel, 2007, p. 17).

Los factores claves que influyen en un sistema de producción de calidad son:

- Personas
- Materiales
- Medios

- Procesos y procedimientos

Es necesaria la revisión de los factores claves e identificar las posibles falencias y tomar acciones preventivas o correctivas.

Medida, calibración y trazabilidad

¿Cómo saber si lo estamos haciendo bien?, para poder contestar a ésta interrogante es necesario que la empresa mida los resultados obtenidos y haga una comparación con los resultados esperados, esto se llama metrología.

Calibración: para medir con exactitud requerida es necesario que los instrumentos de medida sean fiables. La calibración consiste en comprobar que estos instrumentos miden dentro de un margen que resulte aceptable, para poder así corregir las desviaciones que se produzcan.

¿Qué es trazabilidad? La posibilidad de encontrar y seguir el rastro, a través de todas las etapas de producción, transformación y distribución de un producto, así como a lo largo de la cadena de suministros, desde su origen hasta su estado final como artículo de consumo. (Alcalde San Miguel, 2007, p. 17)

Mejora continua e innovación

“La clave del éxito de una organización está en la mejor continua de sus procesos productivos. No se puede conformar con hacer las cosas bien; siempre existe una posibilidad de mejorar” (Alcalde San Miguel, 2007, p. 18).

El ciclo de la mejora continua:

1.- Planificación: primero se estudia el estado de la empresa y se identifican los problemas u oportunidades de mejora; se identifican las soluciones posibles y se seleccionan aquellas que mejor se adaptan a los objetivos fijados.

2.- Hacer: se forma al equipo humano y se realizan las acciones planificadas para la superación de problemas o para las acciones de mejora.

3.- Verificar: se comprueba si los resultados obtenidos coinciden con los esperados.

4.- Actuar: una vez probado el buen funcionamiento de las mejoras, se aplican los cambios necesarios a toda la organización. (Alcalde San Miguel, 2007, p. 19)

2.5.3.4 Componentes.

Planteamiento de la calidad

“El planeamiento de la calidad como el proceso mediante el cual se identifican los requerimientos del cliente (para el mercado objetivo que se ha establecido), y, a partir de este dato, se diseñan primero el producto y luego el proceso adecuados para satisfacer dichos requerimientos”(Formento, 2011, pág. 1).



Figura 12: Planteamiento de la calidad - Enfoque de Juran

Elaborado por: Formento(2011)

Fuente: Mejora continua total

Analizando la figura, la identificación de la voz del cliente es la entrada principal del proceso de planteamiento de la calidad, con el cual se determinarán sus requerimientos y en base a éstos la empresa podrá diseñar productos que satisfagan las necesidades del cliente, para ello deberá desarrollar un proceso que permita la fabricación y control del producto de forma eficiente y eficaz. Una vez que el producto se encuentre en el mercado la empresa recibirá retroalimentación del mismo, conociendo si éste pudo o no satisfacer las demandas iniciales.

Control de la calidad

Como define **Acuña** (2003):

El control de calidad es el proceso de control de las características de calidad de productos manufacturados y materias primas a fin de prevenir defectos o inconsistencias que no permitan llenar las expectativas del cliente. Su aporte con la confiabilidad se relaciona con la prevención de defectos durante la

manufactura de productos y que se conviertan en fallas durante la puesta en uso o durante la vida útil del producto. (p. 18)

Es necesario comprender que el control de calidad que interviene en cada una de las etapas de la empresa, sobretodo en el área de producción, pues es en éste departamento donde se transformarán los materiales a producto final el cual será vendido al cliente. Si la empresa adquiere materia prima de calidad y añadimos personal competente, maquinaria adecuada, y procesos definidos, el producto final con el que contará la empresa cubrirá las expectativas deseadas.

Dentro del control de calidad, el auto control es un detalle esencial, pues cada persona debe estar comprometida con sus funciones y auto gestionar sus actividades.

Mejoras de la calidad

La mejora de la calidad “es necesaria para aumentar la calidad y reducir costes” (Padrón, 2013, p. 2-3).

“Cada falla tiene una raíz, que las causas son evitables y que la prevención es menos costosa” (Besterfield, 2009, p. 68).

Las empresas han optado por dos opciones para mejorar la calidad, la mejora continua y la reingeniería de procesos:

	Mejora Continua	Reingeniería de procesos
Nivel de cambio	Cambio gradual	Cambio radical
Punto de arranque	Análisis de procesos actual	Partir de cero
Frecuencia de cambio	Continuo	Una sola vez
Participación	Interno, con la participación de todos	Ayudado por una consultoría externa
Riesgo	Moderado	Alto
Herramientas	Hoja de recogida de datos, diagrama de Pareto, diagrama de flujo, diagrama de causa efecto, diagrama de dispersión, histograma y gráficos de control	Diagrama de flujo, benchmarking y tecnología de la información y comunicación

Figura 13: Diferencia entre la mejora continua y la reingeniería de procesos

Elaborado por: Padrón (2013, p. 2)

Fuente: Proceso de Mejora de la Calidad

La mejora continua es un proceso gradual donde el punto de arranque es hacer un análisis de la situación actual con la finalidad de identificar y eliminar las causas del problema, mientras que la reingeniería de procesos es un cambio radical para alcanzar mejoras espectaculares en medidas extremas de rendimiento (**Padrón, 2013, p. 2**).

Aseguramiento de la calidad

Ishikawa (citado en Griful y Canela, 2002) define al aseguramiento de la calidad como: “un proceso para garantizar que el consumidor pueda adquirir un producto o servicio con la confianza y seguridad de que éste le será de uso satisfactorio para un largo período”(p. 11).

Para **Besterfield(2009)** el aseguramiento de calidad no tiene responsabilidad directa sobre la calidad, (...) Ayuda o respalda a las demás áreas para asumir sus responsabilidades de control de calidad. Aseguramiento de calidad sí tiene responsabilidad directa de evaluar continuamente la eficacia del sistema de calidad. (p. 13)

En conclusión, se puede definir al aseguramiento de la calidad como un instrumento que ayuda a través de la evaluación de los procesos internos de la empresa a garantizar la confiabilidad del producto o servicio ofrecido al cliente.

De acuerdo al mejoramiento continuo es necesaria la aplicación de soluciones a los problemas presentados dentro de los procesos de la empresa, uno de los controles más efectivos es la estandarización de procesos, los cuales se detallan a continuación:

1. Modelo europeo de la administración de la calidad total.

La Fundación Europea para la Gestión de la Calidad, de las siglas EFMQ en inglés, una fundación sin ánimo de lucro y con sede en Bruselas que cuenta con más de 500 socios repartidos en más de 55 países. Esta fundación define el modelo EFQM de Calidad y Excelencia como vía para la autoevaluación y la determinación de los procesos de mejora continua. (EFQM, 2017)

“El modelo europeo de la administración de la calidad total se ha desarrollado con base en el premio estadounidense Baldrige, pero incorpora algunos aspectos nuevos” (Koontz & Weihrich, 2013, p. 76).

La evaluación de las empresas candidatas se realiza por terceras partes, tomando como base para la evaluación de las organizaciones candidatas el Modelo Europeo de Gestión de Calidad (EFQM). Este modelo fue lanzado en 1990 con el nombre de Business ExcellenceModel y redenido en 1999 como EFQM ExcellenceModel. Su enfoque abarca todos los aspectos que llevan a la excelencia empresarial. (Camisón, Cruz, & González, Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas, 2012, p. 29)

El modelo aporta una estructura sistemática para una gestión de calidad que permita a la organización aprender mediante la comparación consigo misma y le ayude en la planificación, en la definición de las estrategias, en el seguimiento de los programas conseguidos y en la corrección de los errores y de las deficiencias. (González López, 2009, p. 164)

El premio se basa bajo la siguiente estructura:

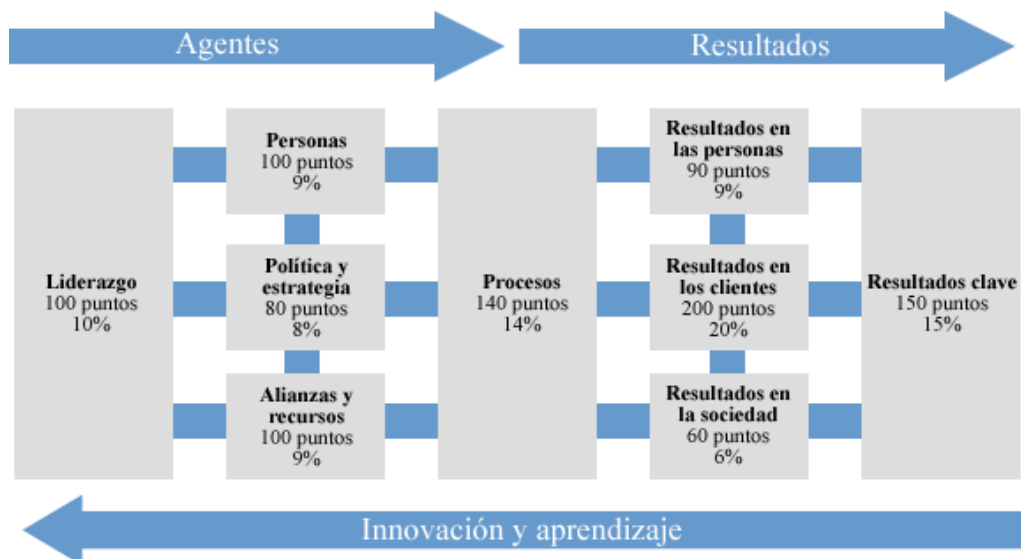


Figura 14: Gráfico Modelo EFQM

Elaborado por: Efqm(2017)

Fuente: Efqm(2017)

Planificación y estrategia: consiste en analizar cómo la institución define y formula su política y estrategias traduciéndola en planes y acciones concretas que incorporan conceptos de calidad. Este criterio se refiere a cómo la estrategia del centro refleja el concepto de mejora continua y la desarrolla a través de planes anuales.

Gestión del personal: se refiere a cómo la organización aprovecha e incentiva las características profesionales y humanas de todo su personal para hacer posible la mejora continua. Los principios generales para la obtención de los mejores resultados por el personal de una institución son: comunicación, formación constante, trabajo en equipo, incentivos y dedicación a la tarea.

Recursos: muestra cómo la organización planifica y utiliza sus recursos para apoyar su actividad actual y sus planes de futuro. Se analiza si los recursos disponibles están orientados a conseguir los objetivos de calidad propuestos.

Procesos: este criterio hace referencia a cómo se identifican, organizan y revisan los procesos para asegurar la mejora continua de todas las actividades de la institución, entendiendo por proceso el conjunto de actividades concatenadas que van añadiendo valor y que permiten lograr los resultados previstos.

Satisfacción del cliente: se entiende por satisfacción del cliente o usuario la atención, por parte del centro, a las necesidades y expectativas de los destinatarios inmediatos del servicio ofrecido.

Impacto en la sociedad: este criterio pretende evaluar las consecuencias directas e inmediatas de las diferentes actividades realizadas por la organización para la comunidad del entorno local y regional y para la sociedad en general.

Resultados: se refiere a lo que la institución logra en relación con sus objetivos y con la satisfacción de las necesidades y expectativas de aquellos que tengan intereses en él, así como a la mejora de su organización. Supone analizar los resultados de la actividad que presta la organización y que son considerados más significativos como medida de su actividad, así como los resultados económicos. (González López, 2009, p. 165)

2. Premio Nacional a la Calidad MalcomBaldrige.

Este premio es el equivalente en Estados Unidos al Premio Deming japonés y nació en el año 1987 debido a la detectada pérdida de productividad y competitividad de la economía norteamericana. Recibió el nombre de MalcomBaldrige en memoria del que fuera Secretario de Comercio de aquel país y principal impulsor de la Cámara Nacional por la Calidad, por lo tanto, de este premio. (González López, 2009, p. 160)

El premio define como valores clave: la Calidad orientada al cliente, el liderazgo, la mejora continua, la participación y el desarrollo de las personas, la respuesta rápida al mercado, el diseño y la prevención de Calidad, la visión a largo plazo, la gestión por datos, el desarrollo de cooperaciones interna y externa y la responsabilidad corporativa y ciudadana. (Bravo López, 2018)

El propósito básico de esta iniciativa fue establecer un programa nacional de mejora de la calidad que, al mismo tiempo, reconociese a las organizaciones con prácticas efectivas de Gestión de Calidad y con mejoras significativas de la calidad de sus productos, diseminando esta información sobre las estrategias y los programas exitosos (Camisón, Cruz, & González, Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas, 2012, p. 27).

“Hay cinco categorías: manufactura, servicio, empresas pequeñas, cuidado de la salud y educación” (Besterfield, 2009, p. 70).

Los participantes del programa de reconocimiento deben mostrar resultados y mejoramiento en diversas áreas. Específicamente, los criterios se agrupan en siete categorías con 24 elementos. La evaluación, sin embargo, se adapta a los requisitos de los factores clave del éxito de determinada compañía en particular. (Koontz & Weihrich, 2013, p. 74)

1. Categoría de liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> • Este criterio exige la dirección y desarrollo de liderazgo del alto mando, tanto en su desempeño como en crear un sistema efectivo de la organización y administración.
2. Categoría de información y análisis	<ul style="list-style-type: none"> • Examina la efectividad de la compañía y el uso de la información administrativa.
3. Planeación estratégica	<ul style="list-style-type: none"> • Planeación de negocios con un énfasis en la traducción de los planes en base a requisitos de clientes y operativos.
4. Categoría de desarrollo y administración de recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Considera los criterios de los aspectos clave de los recursos humanos.
5. Administración de los procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Se concentra en todos los procesos del trabajo.
6. Las organizaciones están orientadas hacia resultados	<ul style="list-style-type: none"> • Esta categoría contempla los resultados.
7. Enfoque en el cliente y la satisfacción de éste	<ul style="list-style-type: none"> • Esta categoría busca lograr la excelencia en el conocimiento del cliente y del mercado.

Figura 15: Categorías de evaluación – Premio Nacional a la Calidad MalcomBaldrige
Elaborado por: Tipanquiza Guevara Alicia Tatiana
Fuente: Koontz y Weihrich(2013)

Los criterios señalados en la figura anterior, sirven de herramientas para el diagnóstico de las empresas señalando las fortalezas y debilidades de las mismas. “De cualquier modo, el reconocimiento MalcomBaldrige ha sido diseñado para hacer que las compañías de Estados Unidos sean más competitivas en el entorno global” (Koontz & Weihrich, 2013, p. 75).

Las empresas solicitantes del premio deben compartir información acerca del mejoramiento de sus procesos y resultados, de esta forma otras empresas podrán hacer uso de dicha información y así todas las empresas se benefician al obtener retroalimentación.

3. Modelo Deming.

Este galardón fue establecido en el año 1950 por la Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros (Japan Union of Scientists and Engineers –JUSE) en agradecimiento a Edward V. Deming por su labor orientada a mejorar la producción japonesa tras la Segunda Guerra Mundial, difundiendo la mejora de la calidad a través de técnicas de control estadístico. (González López, 2009, p. 159)

Se trata de un premio anual con tres categorías: el primero de ellos es el “Premio Deming para personas individuales” (directivos de empresa), que se concede a aquellos que han realizado investigaciones en la teoría o en las aplicaciones de las técnicas estadísticas o han hecho aportaciones a la difusión del control de Calidad. Por otro lado, cuenta con el “Premio Deming para aplicaciones en pequeñas empresas y en divisiones autónomas de grandes empresas” se concede a organizaciones públicas y privadas que han investigado el campo de la calidad. Por último, se otorga el “Premio de control de calidad para industrias que se han distinguido por sus mejoras utilizando el modelo Company-Wide Quality Control (CWQC)”. Se trata de un sistema que aporta como principios fundamentales (Galgano, 1993: 89-92) la satisfacción del cliente, la formación continua de los recursos humanos, la colaboración de los intermediarios, la prevención de los errores, el control de todos los componentes de la empresa, la mejora continua y la participación de los diferentes miembros de la empresa en la elaboración y aplicación del plan de calidad. (González López, 2009, p. 159)

Este modelo pretende que cada empresa realice una autoevaluación, entienda su condición actual, determine sus objetivos y retos, y además de determinar cómo logrará cumplir con ellos. Para lo anterior no existen criterios determinados, ya que lo que se pretende obtener es que no sea un sistema normativo, sino que sea la convicción y objetivo de una organización de implementar la Gestión de la Calidad Total. (Turmeros Astros, 2017)

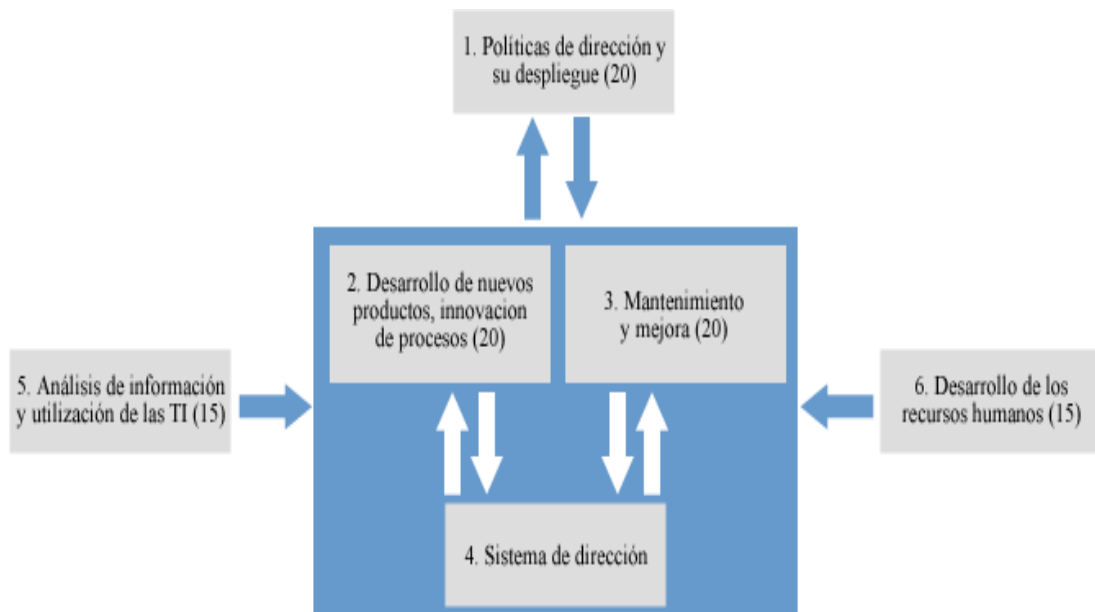


Figura 16: Criterios de puntuación Modelo Premio Deming
Elaborado por: Camisón (2009)
Fuente: Mailxmail

4. Normas Calidad ISO

Durante la Segunda Guerra Mundial, en la década de 1940, cuando los soldados de diferentes países quisieron ayudarse unos a otros, se llevaron una gran sorpresa: las tuercas no coincidían con los tornillos, las armas y municiones eran diferentes, el tamaño de las herramientas variaba por nación. Esto consolidó la necesidad de estandarizar productos y procedimientos (.....). En 1946, los delegados de 25 países que se reunieron en Londres, Inglaterra, decidieron crear una nueva organización con el objetivo de "facilitar la coordinación internacional y la unificación de estándares industriales". Le dieron el nombre de Organización Internacional de Normalización (...) y le asignaron las siglas ISO, que son un prefijo griego que significa "igual". Oficialmente, la ISO inició sus operaciones el 23 de febrero de 1947. (Gutiérrez, 2010, pág. 58)

“Actualmente hay miembros de 163 países y 3368 cuerpos técnicos que velan por el desarrollo de la normalización y más de 135 personas trabajan en el Secretariado Central de Ginebra (Suiza).” (Cortés, 2017, p. 29)

La ISO-9000 tiene un conjunto de normas que fueron elaboradas con la finalidad de asistir a las organizaciones a gestionar de forma efectiva los sistemas de gestión de calidad, a continuación se detallan las tres normas que forman parte de la ISO-9000:

La norma ISO-9000 describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología aplicable. **La norma ISO-9001** especifica los requisitos para los sistemas de gestión de calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes, así como los que son de aplicación reglamentaria. Su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente. **La norma ISO-9004** proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora de desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas. Su comprensión ayuda a entender la ISO-9001 y es de utilidad para guiar los esfuerzos de mejora de una empresa, sobre todo cuando se quiere ir más allá de los que plantea la norma ISO-9001 (Gutiérrez, 2010, p. 60).

Norma ISO 9001: 2015

Los beneficios para una organización al implementar un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 son:

- a) La capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- b) Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente;
- c) Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto objetivos;
- d) La capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de calidad especificados. (AENOR, 2015, p. 9)

Principios

Esta norma se basa en los principios descritos en la Norma ISO 9000 y los cuales se detallan a continuación:

Enfoque al cliente: el enfoque principal de la gestión de la calidad es cumplir los requisitos del cliente y tratar de exceder las expectativas del cliente.

El éxito sostenido se alcanza cuando una organización atrae y conserva la confianza de los clientes y de otras partes interesadas pertinentes. Cada aspecto de la interacción del cliente proporciona una oportunidad de crear más valor para el cliente. Entender las necesidades actuales y futuras de los clientes y de otras partes interesadas contribuye al éxito sostenido de la organización.

Liderazgo: los líderes en todos los niveles establecen la unidad de propósito y la dirección y crean condiciones en las que las personas se implican en el logro de objetivos de la calidad de la organización.(...)

Compromiso de las personas: las personas competentes, empoderadas y comprometidas en toda la organización son esenciales para aumentar la capacidad de la organización de generar y proporcionar valor.(...)

Enfoque a procesos: se alcanzan resultados coherentes y previsibles de manera más eficaz y eficiente cuando las actividades se entienden y gestionan como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente.

El SGC consta de procesos interrelacionados. Entender cómo este sistema produce los resultados permite a una organización optimizar el sistema y su desempeño.

Mejora: las organizaciones con éxito tienen un enfoque continuo hacia la mejora. La mejora es esencial para que una organización mantenga los niveles actuales de desempeño, reaccione a los cambios en sus condiciones internas y externas y cree nuevas oportunidades.

Toma de decisiones basada en la evidencia: las decisiones basadas en el análisis y la evaluación de datos e información tienen mayor probabilidad de producir los resultados deseados.(...)

Gestión de las relaciones: para el éxito sostenido, las organizaciones gestionan sus relaciones con las partes interesadas pertinentes, tales como los proveedores. Las partes interesadas pertinentes influyen en el desempeño de una organización gestionan las relaciones con sus partes interesadas para optimizar el impacto en su desempeño. Es particularmente importante la gestión de las relaciones con la red de proveedores y socios. (Gómez Martínez, 2017, pp. 13-15)

Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar



Gráfico 1: Representación de la estructura del ciclo PHVA

Elaborado por: Gómez Martínez (2017)

Fuente: Guía para la aplicación ISO 9001-2015

Planificar: establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos

del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades; **Hacer:** implementar lo planificados; **Verificar:** realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados; **Actuar:** tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario. (Gómez Martínez, 2017, p. 18)

Cabe recalcar que las Normas ISO "no son ley, es decir, su implementación y cumplimiento por parte de la organización no es obligatorio, sino optativo".(Cobos, 2014, pág. 9003)

2.6 Fundamentación teórica de la variable dependiente

2.6.1 Información financiera

“La información financiera es cuantitativa, expresada en unidades monetarias y descriptivas que muestran la posición y desempeño financiero de una entidad. Y cuyo objetivo esencial es el ser útil al usuario general en la toma de sus decisiones económicas.” (Guerrero Reyes & Galindo Alvarado, 2014, p. 38)

La información financiera también es un “conjunto de datos que se emiten en relación con las actividades derivadas del uso y manejo de los recursos financieros asignados a una institución.”(Definición.org, p. 1)

De acuerdo a la NIF A-3, los usuarios de la información financiera pueden clasificarse en:

- a) Accionista o dueños- incluye a socios, asociados y miembros, que proporcionan recursos a la entidad que son directa y proporcionalmente compensados de acuerdo a sus operaciones;
- b) Patrocinadores- incluye a patronos, donantes, asociados y miembros, que proporcionan recursos que no son directamente compensados;
- c) Órganos de supervisión y vigilancia corporativos, internos o externos- son los responsables de supervisar y evaluar la administración de las entidades;
- d) Administradores- son los responsables de cumplir con el mandato de los cuerpos de gobierno y de dirigir las actividades operativa;
- e) Proveedores- son los que proporcionan bienes y servicios para la operación de la entidad;
- f) Clientes y beneficiarios- son los que reciben servicios o productos del las entidades;
- g) Empleados- son los que laboran en la entidad;

- h) Clientes y beneficiarios- son los que reciben servicios o productos de las entidades;
- i) Unidades gubernamentales- son los responsables de establecer políticas económicas, monetarias y fiscales, así como participar en la actividad económica al conseguir financiamientos y asignar presupuesto gubernamental
- j) Contribuyentes de impuestos- son aquéllos que fundamentalmente aportan al fisco y están interesados en la actuación y rendición de cuentas de las unidades gubernamentales;
- k) Organismos reguladores- son los encargados de regular, promover y vigilar los mercados financieros; y
- l) Otros usuarios- incluye a otros interesados no comprometidos en los apartados anteriores, tales como público inversionista, analistas financieros y consultores.(Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera, A.C. (CINIF), 2017)

2.6.1.1 Elementos básicos de los estados financieros

De acuerdo a la NIF A-5 los elementos básicos de los estados financieros están integrados por:

Activo: “controlado por una entidad, cuando ésta tiene el derecho de obtener para sí misma, los beneficios económicos futuros que derivan del activo y de regular el acceso de terceros a dichos beneficios.” (Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera, A.C. (CINIF), 2017, p. 4)

Pasivo: es una obligación presente de la entidad, virtualmente ineludible, identificada, cuantificada en términos monetarios y que representa una disminución futura de beneficios económicos, derivada de operaciones ocurridas en el pasado, que han afectado económicamente a dicha entidad. (Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera, A.C. (CINIF), 2017, p. 19)

Capital contable o patrimonio contable: “es el valor residual de los activos de la entidad, una vez deducidos todos sus pasivos.” (Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera, A.C. (CINIF), 2017, p. 31)

Ingresos: “es el incremento de los activos o el decremento de los pasivos de una entidad, durante un periodo contable, con un impacto favorable en la utilidad o pérdida

neta.”(Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera, A.C. (CINIF), 2017, p. 43)

Costos y gastos: “son decrementos de los activos o incrementos de los pasivos de una entidad, durante un período contable, con la intención de generar ingresos y con un impacto desfavorable en la utilidad o pérdida neta.”(Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera, A.C. (CINIF), 2017, p. 51)

Utilidad o pérdida neta: es el valor residual de los ingresos de una entidad lucrativa, después de haber disminuido sus costos y gastos relativos reconocidos en el estado de resultado integral, siempre que estos últimos sean menores a dichos ingresos, durante un período contable. En caso contrario, es decir, cuando los costos y gastos sean superiores a los ingresos, la resultante es una pérdida neta. (Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera, A.C. (CINIF), 2017, p. 64)

Cambio neto en el patrimonio contable: es “la modificación observada en el patrimonio contable, representa el cambio de valor de los activos y pasivo de la entidad, en un período determinado.” (Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera, A.C. (CINIF), 2017, p. 68)

Movimientos de propietarios: “son cambios de capital contribuido o, en su caso, al capital ganado de una entidad, durante un período contable, derivados de las decisiones de sus propietarios, en relación con su inversión en dicha entidad.” (Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera, A.C. (CINIF), 2017, p. 72)

Creación de reservas: no es un gasto; representa la parte del capital ganado que es destinada por los propietarios para fines distintos al decreto de dividendos o a la capitalización de utilidades. Se crean en atención a leyes, a reglamentos, a los estatutos de la propia entidad, o con base en decisiones de la asamblea de accionistas. A las reservas se aplican las partidas para las que fueron creadas y éstas se cancelan cuando expira el propósito que motivó su creación. (Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera, A.C. (CINIF), 2017, p. 78)

Utilidad o pérdida integral: “es el incremento o decremento del capital ganado de una entidad lucrativa derivado de su operación, durante un período contable, derivado de la utilidad o pérdida neta, más los otros resultados integrales.” (Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera, A.C. (CINIF), 2017, p. 79)

2.6.1.2 *Estados financieros*

Los estados financieros son resúmenes de la información contable que reflejan la situación financiera de la empresa, dirigidos a los usuarios internos y externos para que se puedan evaluar y tomar decisiones con respecto a las actividades y responsabilidades que tienen con los movimientos operaciones y económicos de ésta. (Rincón Soto, Lasso Marmolejo, & Parrado Bolaños, 2012, p. 290)

Los estados financieros son la manifestación fundamental de la información financiera; son la representación estructurada de la situación y desarrollo financiero de una entidad a una fecha determinada.

De acuerdo a la NIF A-3, Necesidades de los usuarios y objetivos de los estados financieros, tenemos que:

Los estados financieros deben proporcionar elementos de juicio confiables que permitan al usuario general evaluar: el comportamiento económico-financiero de la entidad, su estabilidad y vulnerabilidad; así como su efectividad y eficiencia en el cumplimiento de sus objetivos y la capacidad de la entidad para mantener y optimizar sus recursos, obtener financiamientos adecuados, retribuir a sus fuentes de financiamiento y, en consecuencia, determinar la viabilidad de la entidad como negocio en marcha.(Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera, A.C. (CINIF), 2017)

Se aduce que los estados financieros de una entidad satisfacen al usuario general, si éstos proveen elementos de juicio, entre otros aspectos, respecto a su nivel o grado de:

- a) Solvencia (estabilidad financiera),
- b) Liquidez,
- c) Eficiencia operativa,
- d) Riesgo financieros, y
- e) Rentabilidad

La **solvencia** es la capacidad que la empresa tiene para afrontar sus deudas, como dice **Pérez** (2015) la solvencia: “se refiere a la garantía de la empresa para hacer frente a todo su exigible por terceros, por lo que tiene una perspectiva de largo plazo” (p. 46)

La **liquidez** “es la capacidad para hacer frente a los pagos a corto plazo (un horizonte anual). Aunque la liquidez contempla varios plazos, la principal es la que se refiere a los pagos más inmediatos.” (Pérez Carballos Veiga, 2015, p. 45)

“La **eficiencia operativa** sirve al usuario general para evaluar los niveles de producción o rendimiento de recursos a ser generados por los activos utilizados por la entidad.” (Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera, A.C. (CINIF), 2017)

El **riesgo financiero** “se relaciona fundamentalmente con la financiación de la empresa y con la incidencia sobre sus resultados de las fluctuaciones en los mercados financieros.” (Pérez Carballos Veiga, 2015, p. 47)

Según Pérez(2015) la **rentabilidad** es: “la relación entre el beneficio y la inversión mantenida o activo y mide la productividad de ésta para generar beneficios.”(p. 42)

La relevancia de este indicador obedece a que mide la productividad del capital invertido. Por ello, la rentabilidad, en general, es un objetivo: de síntesis y universal” (Pérez Carballos Veiga, 2015, p. 42)

El informe anual contiene los cuatro estados financieros básicos: balance general, es estado de resultados, el estado de cambios en el patrimonio y el estado del flujo de efectivo y las notas a los estados financieros.

Balance General

“Es el estado financiero que resumen la información contable de la empresa para dar a conocer su situación financiera en una fecha determinada” (Rincón Soto, Lasso Marmolejo, & Parrado Bolaños, 2012, p. 291)

En el balance general intervienen únicamente las cuentas del Activo, Pasivo y Patrimonio.

La ecuación del balance general: $ACTIVO = Pasivo + Patrimonio$

$ACTIVO = Pasivo + Patrimonio$

$ACTIVO = Activo corriente + Activo no corriente$

$PASIVO = Pasivo corriente + Pasivo no corriente$

Estado de Resultados

“Es el informe financiero que presenta los ingresos obtenidos y los gastos y costos incurridos por la empresa, para reflejar el último, la rentabilidad de esta en las actividades desarrolladas.” (Rincón Soto, Lasso Marmolejo, & Parrado Bolaños, 2012, p. 294)

En el estado de resultados intervienen únicamente las cuentas de ingresos, costos y gastos.

La ecuación del estado de resultados:

$UTILIDA/PÉRDIDA DEL EJERCICIO = Ingresos - Costos - Gastos$

Estado de cambios en el patrimonio

“El estado de cambios en patrimonio es el informe financiero que presenta el movimiento de las distintas cuentas integrantes del patrimonio de la empresa, ocurrido durante un período contable, reflejando las variaciones, como un aumento o disminución.” (Rincón Soto, Lasso Marmolejo, & Parrado Bolaños, 2012, p. 297)

Estado de flujo de efectivo

“Es el estado financiero básico que presenta la información relacionada con los recaudos y desembolsos en efectivo que se derivan de las actividades de operación, inversión y financiación, llevadas a cabo por el ente contable durante un período.” (Rincón Soto, Lasso Marmolejo, & Parrado Bolaños, 2012, p. 297)

Existen dos métodos para calcular el flujo de efectivo: el método directo y el método indirecto.

Notas a los estados financieros

Después de los estados financieros van las notas a los estados financieros “que incluyen un resumen de las políticas contables significativas y explicaciones relacionadas con asuntos específicos de los estados financieros.”(Nobles, Mattison, & Matsumura, 2017, p. 858)

2.6.1.3 *Análisis financiero*

El análisis financiero “consiste en el estudio de la información contenida en los estados financieros básicos, a través de indicadores y metodologías plenamente aceptados por la comunidad financiera, con el objetivo de tener una base más sólida para la toma de decisiones.” (Pacheco Coello, 2016)

De acuerdo con Baena (2011):

el análisis financiero es un proceso de recopilación, integración y comparación de datos cualitativos y cuantitativos, y de hechos históricos y actuales de una empresa. Su propósito es el de obtener un diagnóstico sobre el estado real de la compañía, permitiéndole con ello una adecuada toma de decisión. (p. 11)

El análisis de los estados financieros debe examinar la situación financiera y de resultados de sus operaciones, donde se puede señalar cinco áreas principales de interés:

- La estructura patrimonial de la empresa
- El fondo de maniobra y la liquidez a corto plazo
- El flujo de fondos
- El resultado económico de las operaciones
- Rendimiento y rentabilidad

Las técnicas más utilizadas en el análisis de los estados financieros son las siguientes:

- a) Comparación:** consiste en determinar las analogías y diferencias existentes entre las distintas magnitudes que contiene un balance y demás estados contables, con el objeto de ponderar su cuantía en función de valores absolutos y relativos para diagnosticar las mutaciones y variaciones habidas. (...)
- b) Porcentajes (análisis estructural):** disponiéndoles verticalmente se puede apreciar con facilidad la composición relativa de activo, pasivo y resultados. (...)
- c) Números índices:** consiste en estudiar la tendencia de cada grupo de cuenta o de éstas entre sí, tomando como base un ejercicio normal. (...)

- d) **Representación gráfica:** consiste en mostrar los datos contables mediante superficies u otras dimensiones conforme a ciertas normas diagramáticas y según se refiera al análisis estructural o dimensional de la empresa. Se utiliza para hacer resaltar determinadas relaciones o interpretaciones.
- e) **Ratios:** consiste en relacionar diferentes elementos o magnitudes que puedan tener una especial significación. El ratio es una relación significativa del valor de dos elementos característicos de la gestión o de la explotación de la empresa. Los ratios son, en muchos casos, números relevantes, proporcionales, que informan sobre la economía y marcha de la empresa. **(Rubio Dominguez, 2007)**

2.6.2 Indicadores financieros

“Los indicadores son instrumentos cuyos resultados muestran la tendencia y la desviación entre el deber ser y la realidad que tiene la actividad de la empresa o negocio en su entorno interno y externo.” (Valdez Rivera, 2010, p. 65)

Los indicadores financieros son herramientas que permiten evaluar el desempeño de una empresa por medio del análisis de: su estabilidad, capacidad de endeudamiento, generación de liquidez, rendimientos, utilidades, estructura de capital y solvencia (Actualicese, 2017).

Las razones financieras evalúan el rendimiento de la empresa a partir del análisis de las cuentas del Estado de Resultados y del Balance General, no es solo con la aplicación de una fórmula a la información financiera para calcular una razón determinada sino además con la interpretación del valor de la razón. (Córdova Padilla, 2012, p. 99)

Debido a diferentes ajustes o actividades que no son realmente giro del negocio “los indicadores financieros deben interpretarse con prudencia ya que los factores que afectan alguno de sus componentes –numerador o denominador- pueden afectar, también, directa y proporcionalmente al otro, distorsionando la realidad financiera del ente.” (Hernández Cabrera, 2005)

“El análisis detenido de las notas a los estados financieros, pues es allí donde se revelan las políticas contables y los criterios de valuación utilizados.” (Hernández Cabrera, 2005)

Generalmente los indicadores o razones financieras se clasifican en cuatro grandes grupos:

- Razones de liquidez
- Razones de actividad
- Razones de endeudamiento
- Razones de rentabilidad

Razones de liquidez

“Son aquellos que evalúan la capacidad que tiene la empresa para satisfacer sus obligaciones a corto plazo. Implica, por tanto, la habilidad para convertir los activos en efectivo.” (Hernández Cabrera, 2005)

“La liquidez de una empresa se mide según su capacidad para cumplir con sus obligaciones a corto plazo a medida que éstas llegan a su vencimiento. La liquidez se refiere a la solvencia de la posición financiera” (Gitman & Castro Gutiérrez, p. 52)

Dentro de este grupo se encuentran los siguientes indicadores:

Liquidez corriente

Es uno de los principales indicadores financieros, pues, “mide la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones de corto plazo.” (Gitman & Castro Gutiérrez, 2010, p. 52)

Se expresa de la siguiente forma:

$$Liquidez\ corriente = \frac{Activos\ corrientes(Activocirculante)}{Pasivos\ corrientes(Pasivocirculante)}$$

“Cuanto mayor es la liquidez corriente, más líquida es la empresa.” (Gitman & Castro Gutiérrez, 2010, p. 52)

Prueba ácida (Razón rápida)

“Es similar a la liquidez corriente, con la excepción de que ésta excluye el inventario, que es comúnmente el activo corriente menos líquido.” (Alcalde San Miguel, 2007, p. 18)

“Esta razón se concentra en el efectivo, los valores negociables y las cuentas por cobrar en relación con las obligaciones circulantes, por lo que proporciona una medida más correcta que la razón circulante.” (Córdova Padilla, 2012, p. 101)

Se expresa de la siguiente forma:

$$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activos corrientes} - \text{Inventario}}{\text{Pasivos corrientes}}$$

“En ocasiones, se recomienda una razón rápida de 1.0 o más aunque, como sucede con la liquidez corriente, el valor aceptable depende en gran medida de la industria.” (Gitman & Castro Gutiérrez, 2010, p. 53)

Capital de trabajo neto

“Es la inversión que una empresa hace en activos a corto plazo (...) El capital de trabajo neto son los activos circulantes menos los pasivos circulantes.” (Córdova Padilla, 2012, p. 101)

Se expresa de la siguiente forma:

$$\text{Capital de trabajo neto} = \text{Activo Circulante} - \text{Pasivo Circulante}$$

Razones de actividad

“Son aquellos indicadores que miden la efectividad con que la empresa está utilizando sus recursos.”(Hernández Cabrera, 2005)

“Estas razones, llamadas también indicadores de rotación, miden el grado de eficiencia con el cual una empresa emplea las diferentes categorías de activos que posee o utiliza en sus operaciones.” (Córdova Padilla, 2012, p. 102)

Dentro de este grupo se encuentran los siguientes indicadores:

Rotación de inventarios

“La rotación de inventarios mide comúnmente la actividad o número de veces que se usan los inventarios de una empresa.” (Gitman & Castro Gutiérrez, 2010, p. 54)

La rotación de inventarios es “el número de veces en que dichos inventarios se convierten en efectivo o cuentas por cobrar. Este indicador es calculado para cada clase de inventario.” (Córdova Padilla, 2012, p. 102)

Se expresa de la siguiente forma:

$$\text{Rotación de inventarios} = \frac{\text{Costo de ventas}}{\text{Inventarios}}$$

La rotación de los inventarios se puede convertir fácilmente en edad promedio de inventario al dividir 365, el número supuesto de días que tiene un año, entre la rotación de los inventarios. (...) Este valor también es visto como el número promedio de días que se requiere para vender el inventario. (Gitman & Castro Gutiérrez, 2010, p. 54)

Rotación de cartera

“Mide el número de veces que las cuentas por cobrar retornan, en promedio, en un período determinado.” (Córdova Padilla, 2012, p. 102)

Éste indicador “permite conocer la rapidez de la cobranza pero no es útil para evaluar si dicha rotación está de acuerdo con las políticas de crédito fijadas por la empresa.” (Córdova Padilla, 2012, p. 103)

Se expresa de la siguiente forma: $\text{Rotación cartera} = \frac{\text{Ventas a crédito}}{\text{Cuentas por cobrar}}$

Período promedio de cobro

“Es la cantidad promedio de tiempo que se requiere para recuperar las cuentas por cobrar” (Córdova Padilla, 2012, p. 103)

El período promedio de cobro “es útil para evaluar las políticas de crédito y cobro. Se calcula al dividir el saldo de las cuentas por cobrar entre las ventas diarias promedio” (Gitman & Castro Gutiérrez, 2010, p. 54)

Se expresa de la siguiente forma:

$$\text{Período promedio de cobro} = \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ventas diarias promedio}}$$

$$\text{Período promedio de cobro} = \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\frac{\text{Ventas anuales}}{365}}$$

Período promedio de pago

“Es la cantidad promedio de tiempo que se requiere para liquidar las cuentas por pagar”
(Córdova Padilla, 2012, p. 103)

De acuerdo a **Gitman y Catro**(2010) a dificultad para calcular este índice radica en “la necesidad de calcular las compras anuales, un valor que no está disponible en los estados financieros publicados. Normalmente, las compras se calculan como un porcentaje específico del costo de los bienes vendidos.” (p. 55)

Se expresa de la siguiente forma:

$$\text{Período promedio de pago} = \frac{\text{Cuentas por pagar}}{\text{Compras diarias promedio}}$$

$$\text{Período promedio de cobro} = \frac{\text{Cuentas por pagar}}{\frac{\text{Compras anuales}}{365}}$$

Rotación de los activos totales

La rotación de los activos totales “indica la eficiencia con la que la empresa utiliza sus activos para generar ventas” (Córdova Padilla, 2012, p. 103)

Generalmente, cuanto mayor es la rotación de los activos totales de una empresa mayor es la eficiencia con la que se han usado sus activos. Es probable que esta medida sea muy importante para la administración porque indica si las

operaciones de la empresa han sido eficientes financieramente. (Gitman & Castro Gutiérrez, 2010, p. 56)

Se expresa de la siguiente forma:

$$\text{Rotación de los activos totales} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Total de activos}}$$

Razones de endeudamiento

“Las razones de estructura de capital y solvencia son aquellos ratios que miden el grado que la empresa ha sido financiado por medio de deudas” (Hernández Cabrera, 2005)

“Estas razones indican el monto del dinero de terceros, que se utiliza para generar utilidades; estas son de gran importancia ya que comprometen a la empresa en el transcurso del tiempo.” (Córdova Padilla, 2012, p. 104)

Índice de endeudamiento

“El índice de endeudamiento mide la proporción de los activos totales que financian los acreedores de la empresa. Cuanto mayor es el índice, mayor es el monto del dinero de otras personas que se usa para generar utilidades.” (Gitman & Castro Gutiérrez, 2010, p. 57)

Se expresa de la siguiente forma:

$$\text{Índice de endeudamiento} = \frac{\text{Total de pasivos}}{\text{Total de activos}}$$

Razón pasivo a capital

“Indica la relación entre los fondos a largo plazo que suministran los acreedores y los que aportan los dueños de las empresas” (Córdova Padilla, 2012, p. 105)

Se expresa de la siguiente forma:

$$\text{Razón pasivo a capital} = \frac{\text{Pasivo a largo plazo}}{\text{Capital contable}}$$

Leverage

Este indicador mide el “nivel de endeudamiento de una organización en relación a sus activos o patrimonio. Este indicador mide hasta qué punto está comprometido el patrimonio de los propietarios de la empresa con respecto a sus acreedores.” (Córdova Padilla, 2012, p. 105)

Se expresa de la siguiente forma:

$$\text{Leverage total} = \frac{\text{Total pasivo}}{\text{Patrimonio}}$$

$$\text{Leverage financiero} = \frac{\text{Pasivo con entidades financieras}}{\text{Patrimonio}}$$

$$\text{Leverage a largo plazo} = \frac{\text{Pasivo a largo plazo}}{\text{Patrimonio}}$$

$$\text{Leverage a largo plazo} = \frac{\text{Pasivo corriente}}{\text{Patrimonio}}$$

2.6.3 Rentabilidad

El resultado económico de un centro de beneficios siempre se mide mediante el beneficio neto (esto es, el beneficio que queda después de que se han asignado al centro de beneficios todos los costes, incluida una participación justa en los gastos generales de los servicios controles). Sin embargo, la gestión del director del centro de beneficios. (Anthony & Govindarajan, 2003, p. 157)

Por otro lado, **Rodríguez** (2012) define a la rentabilidad como “uno de los factores clave para que la empresa logre su permanencia en el largo plazo” (p. 164)

Tipos de rentabilidad

- **Rentabilidad económica (RE)**

“La rentabilidad económica pretende medir la capacidad del activo de la empresa para generar beneficios, que al fin y al cabo es lo que importa realmente para poder

remunerar tanto al pasivo, como a los propios accionistas de la empresa” (Eslava, 2003, p. 103)

Es el cociente entre el beneficio de explotación y el activo neto (o capital empleado) y mide el rendimiento generado por la actividad, según las estimaciones contables de ambas variables, sin considerar cómo está financiada la empresa ni sus gastos fiscales. El activo neto es la diferencia entre el activo y la financiación espontánea. (Pérez Carballos Veiga, 2015, p. 43)

“La rentabilidad económica de la empresa puede ser impulsada a través de aquellas acciones operativas que maximicen el “margen de beneficios “y/o bien la rotación de los activos” (Eslava, 2003, p. 105)

Se expresa de la siguiente forma:

$$Rentabilidad\ económica = \frac{Beneficio\ de\ explotación}{Activo\ neto}$$

- **Rentabilidad financiera (RF / ROE)**

“Relaciona el beneficio neto del periodo con el patrimonio neto y mide, con criterios contables, la rentabilidad del accionista, calculada por el beneficio obtenido.” (Pérez Carballos Veiga, 2015, p. 43)

“El índice de rentabilidad financiera es el indicador de medida del grado en que la empresa está dominando su actividad mercantil, es decir, el grado en que está cumpliendo su función de creación de riqueza en una economía de mercado.” (Fernandez & Casado, 2008, p. 30)

Se expresa de la siguiente forma:

$$Rentabilidad\ financiera = \frac{Utilidad\ neta}{Patrimonio\ neto}$$

Razones de rentabilidad

“Son los que miden la eficiencia de la administración a través de los rendimientos generados sobre las ventas y la inversión.” (Hernández Cabrera, 2005)

“Las razones de rentabilidad, también llamadas de rendimiento se emplean para medir la eficiencia de la administración de la empresa para controlar los costos y gastos en que debe incurrir y así convertir las ventas en ganancias o utilidades.” (Córdova Padilla, 2012, p. 105)

Margen de utilidad bruta

“El margen de utilidad bruta de acuerdo a **Gitman y Zutter**(2016): “mide el porcentaje que queda de cada unidad monetaria producida por las ventas después de que la empresa ha pagado sus bienes.” (p. 82)

Se expresa de la siguiente forma:

$$\text{Margen de utilidad bruta} = \frac{\text{Ventas} - \text{Costo de bienes vendidos}}{\text{Ventas}}$$

$$\text{Margen de utilidadbruta} = \frac{\text{Utilidades brutas}}{\text{Ventas}}$$

Margen de utilidad operativa

El margen de utilidad operativa “mide el porcentaje que queda de cada unidad monetaria producida por las ventas después de deducir todos los costos y los gastos, excluyendo los intereses, impuestos y los dividendos de acciones preferentes.” (Gitman & Zutter, 2016, p. 82)

Se expresa de la siguiente forma:

$$\text{Margen de utilidad operativa} = \frac{\text{Utilidades operativas}}{\text{Ventas}}$$

Margen de utilidad neta

El margen de utilidad neta “mide el porcentaje que queda de cada unidad monetaria producida por las ventas después de deducir todos los costos y los gastos, incluyendo los intereses, impuestos y dividendos de acciones” (Gitman & Zutter, 2016, p. 83)

Se expresa de la siguiente forma:

$$\text{Margen de utilidad neta} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}}$$

Rendimiento sobre los activos totales (ROA)

“La tasa de retorno sobre activos totales mide el éxito de una empresa en el uso de los activos para obtener utilidades.” (Nobles, Mattison, & Matsumura, 2017, p. 876)

“También conocido como rendimiento sobre la inversión, mide la efectividad total de la administración en la generación de utilidades con sus activos disponibles. Cuanto más alto sea el rendimiento de los activos, mejor.” (Gitman & Zutter, 2016, p. 59)

Se expresa de la siguiente forma:

$$\begin{aligned} & \text{Tasa de retorno sobre activos totales} \\ & = \frac{\text{Beneficio obtenido antes de intereses e impuestos}}{\text{Activos totales}} \end{aligned}$$

Método DuPont

El sistema DuPont “conjunta las razones y proporciones de actividad con las de rendimiento sobre ventas, dando como resultado la forma en que ambas interactúan para determinar el rendimiento de los activos.” (Levy, 2005, p. 103)

El sistema de análisis DuPont es una técnica de investigación orientada a localizar las áreas responsables del desempeño financiero de la empresa. El sistema emplea la administración como marco de referencia para analizar los estados financieros y determinar la condición financiera de una empresa. (Franklin, 2007, p. 144)

Se expresa de la siguiente forma:

$$\text{Análisis DuPont} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}} \times \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo total}} \times \text{Apalancamiento} \times \frac{\text{Activos}}{\text{Patrimonio}}$$

Rentabilidad por acción (dividendos)

“Esta razón mide el porcentaje del valor del mercado de una acción que se devuelve al año como dividendos a los accionistas” (Nobles, Mattison, & Matsumura, 2017, p. 880)

Se expresa de la siguiente forma:

$$\text{Rentabilidad por acción} = \frac{\text{Dividendo anual por acción}}{\text{Precio del mercado por acción}}$$

Utilidad por acción

“Informa la cantidad de utilidad neta (pérdida) por cada una de las acciones comunes del negocio.” (Nobles, Mattison, & Matsumura, 2017, p. 878)

Se expresa de la siguiente forma:

$$\begin{aligned} & \text{Utilidad por acción} \\ & = \frac{\text{Utilidad neta} - \text{Dividendos preferentes}}{\text{Promedio ponderado de acciones comunes circulación}} \end{aligned}$$

Razón de pago de dividendos

La razón de pago de dividendo “es la proporción de los dividendos anuales declarados por acción común en relación a las utilidades por acción del negocio. Mide el porcentaje de las utilidades pagado anualmente a los accionistas como dividendos en efectivo.” (Nobles, Mattison, & Matsumura, 2017, p. 880)

Se expresa de la siguiente forma:

$$\text{Razón de pago de dividendos} = \frac{\text{Dividendo anual por acción}}{\text{Utilidades por acción}}$$

2.7 Hipótesis

La gestión de calidad sí incide en la rentabilidad de las empresas del subsector comercial de la ciudad de Quito.

2.8 Señalamiento de las variables

Variable independiente: La gestión de calidad

Variable dependiente: Rentabilidad

Unidad de observación: subsector comercial de la ciudad de Quito

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Enfoque

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo y cualitativo. Por un lado, la variable "gestión de calidad" pretende identificar las deficiencias sobre los procesos administrativos; y por otro lado, la variable independiente "rentabilidad" pretende evaluar el beneficio obtenido de los inversionistas.

Como mencionan los autores **Del Cid, Méndez & Sandoval**(2011), el enfoque cuantitativo "es seria y elegante; los datos cuantitativos permiten hacer tablas y gráficas que ilustran adecuadamente un fenómeno (...) Cuando se planea una investigación es importante establecer por anticipado qué tipo de datos se obtendrán". **(pp. 23 – 24)**

Por otra parte, estos autores también definen el enfoque cualitativo como un "tipo de acercamiento metodológico no se busca cuantificar, sino comprender determinado fenómeno; es decir cómo se relaciona un aspecto con otro. (...) El estudio cualitativo profundiza en el entendimiento de las interioridades de los fenómenos, nos facilita la comprensión". **(pp. 23 – 24)**

3.2 Modalidad básica de la investigación

Las modalidades aplicadas a la presente investigación son las siguientes:

3.2.1 Investigación de campo

Según el autor Campos (2010), en la investigación de campo "su valor reside en que le permiten al investigador cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han conseguido los datos, haciendo posible su revisión o modificación en el caso de que surjan dudas con respecto a su calidad"**(p. 47)**.

En este caso, para la realización de la investigación de campo visitó a las empresas del subsector comercial de la ciudad de Quito para conocer las falencias en referencia a la

gestión de calidad para, de esta manera, obtener información importante que facilitará la comprobación de la hipótesis y la formulación de conclusiones y recomendaciones.

3.2.2 Investigación documental -bibliográfica

"El diseño bibliográfico es indispensable cuando hacemos estudios históricos; no hay otro modo en general, de enterarnos de los hechos pasados si no es apelando a una gran proporción de datos secundarios de carácter bibliográficos" (**Del Cid, Méndez, & Sandoval, 2011, p. 45**).

En este punto se revisó varios documentos, entre ellos artículos, tesis y libros relacionados tanto con la variable independiente como la dependiente, la misma que permiten generar un proceso de investigación científica.

3.3 Nivel o tipo de investigación

El trabajo de investigación se basa en tres niveles o tipos de investigación detallados a continuación:

3.3.1 Nivel exploratorio

Para **Hernández(2010)**: "La investigación exploratoria se realizan cuando la meta es explorar un problema investigativo." (**p. 79**)

Este nivel permite la intervención del investigador mediante la observación del área, los elementos y sus relaciones, familiarizándose con la realidad de las empresas del subsector comercial de Quito obteniendo de esta forma una visión global de las empresas.

3.3.2 Nivel descriptivo

La investigación descriptiva tiene como objetivo "representar algún hecho, acontecimiento fenómeno por medio del lenguaje, gráficas o imágenes de tal manera que se pueda tener una idea cabal del fenómeno en particular"(Muñoz, 2011, pág. 23).

En este sentido, se describe los pronósticos de la presencia del problema para establecer un cambio direccionado a mejorar la rentabilidad de las empresas del subsector comercial de la ciudad de Quito.

3.3.3 Correlacional

"Los estudios de correlación tienen como propósito medir grado de relación que existe entre dos o más variables hipotéticamente relacionadas"(Campos, 2010, pág. 75).

Por lo tanto, se puede decir que las variables gestión de calidad se asocia con la rentabilidad de las empresas.

3.4 Población y Muestra

La población para el presente trabajo investigativo son las empresas que pertenecen al subsector comercial de la ciudad de Quito, se considerarán las empresas medianas tipo "A" y "B", y las empresas grandes con personería jurídica, pues son las que serán evaluadas para verificar la aplicación o no de sistemas de gestión de calidad, serán aproximadamente 189 entidades como población para el presente estudio.

De acuerdo con el volumen de ventas anual y el número de personas ocupadas se clasifica el tamaño de la empresa:

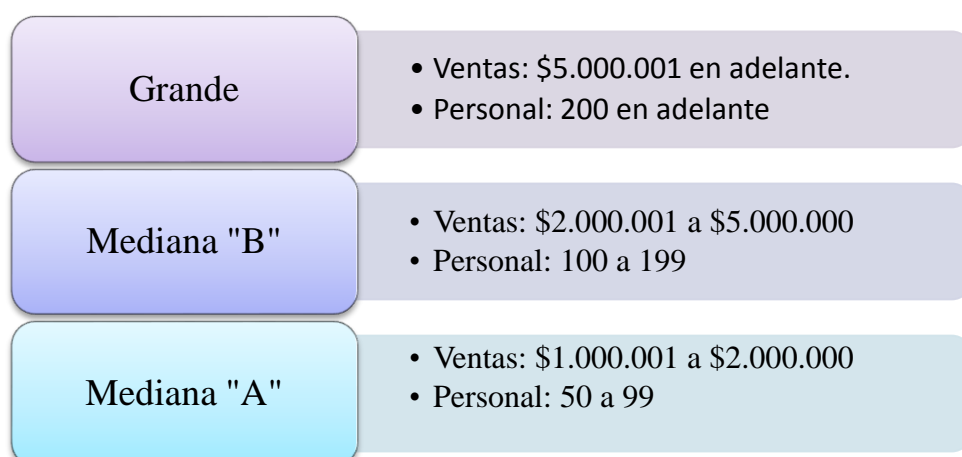


Figura 17: Variables de clasificación: Tamaño de empresa
Elaborado por: Ecuador en cifras (2013)

Fuente: Ecuador en cifras

Tabla 2: Población Subsector Quito

Tamaño de empresa	Total General	Total Empresas Medianas y Grandes
Microempresa	52005	
Pequeña empresa	5616	
Mediana Empresa A	799	799
Mediana Empresa B	601	601
Grandes empresas	483	483
	59504	1883

Elaborado por: Tipanquiza T, (2018)

Fuente: INEC, (2016)

3.4.1 Muestra

“La muestra es un conjunto que posee las mismas características de la población, al cual se observará y aplicarán los cuestionarios, para luego analizarlos y generar resultados”(Hurtado & Toro, 2007).

$$n = \frac{Z^2 p * q N}{e^2 (N-1) + Z^2 P * q}$$

Tabla 3: Simbología fórmula muestra

Simbología	Significado
n	Tamaño de la muestra
N	Tamaño de la población
Z	Nivel de confianza 85%: 1.44 90%: 1.64 95%: 1.96
p	Probabilidad a favor
q	Probabilidad en contra
e	Error máximo admisible 8% : 0.08 9% : 0.09 10%: 0.10

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)

$$n = \frac{(1.44)^2 * 0.5 * 0.5 * (1883)}{0.10^2(1883-1) + (1.44)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{(2.0736) * 0.5 * 0.5 * (1883)}{(0.01)(1882) + (2.0736)(0.25)}$$

$$n = \frac{976.1472}{19.3384}$$

$$n = 50.477$$

$$n = 50$$

Después de la aplicación de la fórmula para obtener la muestra se llega a la conclusión que se debería efectuar el correspondiente análisis a 50 empresas del subsector de comercio en la ciudad de Quito.

3.5 Operacionalización de las variables

3.5.1 Variable independiente: Gestión de calidad

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>GESTIÓN DE CALIDAD</p> <p>Es un proceso que integra los esfuerzos de una empresa bajo la responsabilidad de la dirección, basado en normas de calidad para gestionar y administrar de manera óptima los recursos de la misma, enfocada a la mejora continua de sus procesos para satisfacer los requerimientos de los clientes.</p>	Sistema de gestión de calidad	Nivel de cumplimiento	<p>¿La empresa trabaja con estándares de calidad, con o sin el aval de un sistema de gestión de calidad?</p> <p>¿Mide el cumplimiento de los objetivos organizacionales?</p> <p>¿De qué manera mide la entidad su eficiencia?</p>	<p>Técnica: Entrevista</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>
	Responsabilidad de la dirección	Tiempo de ejecución de procesos	<p>¿Se han identificado los procesos de la empresa y las interacciones entre ellos?</p> <p>¿La empresa cuenta con documentos de los procesos identificados?</p> <p>¿Se comunica a todo el personal de la empresa la importancia de satisfacer los requerimientos de los clientes?</p> <p>¿Cuál es el nivel tecnológico de la empresa?</p> <p>¿La empresa implementa acciones para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de sus procesos?</p>	
	Gestión de los recursos	Calidad en productos y servicios	<p>¿Realiza evaluaciones anuales del desempeño de competencias del personal de la empresa?</p> <p>¿Qué factor o factores influyen al momento de seleccionar a sus proveedores?</p>	
	Satisfacción del cliente	Número de quejas y reclamos	<p>¿Mide el grado de satisfacción de sus clientes?</p> <p>¿Tiene planificado certificarse con sistemas de gestión de calidad?</p>	

Figura 18: Operacionalización de la variable independiente- Gestión de Calidad

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)

Fuente: Investigación propia

3.5.2 Variable dependiente: Rentabilidad

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>RENTABILIDAD</p> <p>Es la relación que existe entre la utilidad y la inversión realizada. La finalidad de la rentabilidad es medir la efectividad tanto financiera como económica de las empresas.</p>	Rentabilidad financiera	$ROE = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio neto}}$	Analizar los indicadores de cada una de las empresas de la muestra.	<p>Técnica: Observación</p> <p>Instrumento: Cuestionario Ficha de observación</p>
	Rentabilidad económica	$ROA = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activo total}}$	¿La empresa maneja un presupuesto anual comparativo?	
		$\text{Margen utilidad neta} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}}$	¿Considera que la gestión de calidad ha influido en la rentabilidad de la empresa?	
		$\text{Liquidez corriente} = \frac{\text{Activos corrientes}}{\text{Pasivos corrientes}}$		
		$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo corriente}}$		
		$\text{Índice de endeudamiento} = \frac{\text{Total Pasivo}}{\text{Total Activo}}$		
		$\text{Leverage total} = \frac{\text{Total Pasivo}}{\text{Patrimonio}}$		
		<p>Sistema DuPont</p> $= \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}} \times \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo total}} \times \frac{\text{Activo total}}{\text{Patrimonio}}$		

Figura 19: Operacionalización de la Variable Dependiente –Rentabilidad

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)

Fuente: Investigación propia

3.6 Recolección de información

El plan de recolección de la información estuvo encaminado a responder las siguientes preguntas:

¿PREGUNTAS BÁSICAS?	EXPLICACIÓN
¿Para qué se investiga?	Con el fin de incentivar la investigación de la gestión de calidad para promover un adecuado control en los procesos de las empresas.
¿A quién se investiga?	Se investigará a la muestra definida.
¿Sobre qué aspectos?	Gestión de calidad y rentabilidad
¿Quién lo realiza?	La investigadora - Srta. Tatiana Tipanquiza
¿Cuándo se investiga?	Noviembre 2017 – Agosto 2018
¿Dónde se aplicará?	Empresas del subsector comercial de la ciudad de Quito
¿Con qué instrumento?	Entrevista - Cuestionario
¿Cuántas empresas se investigarán?	50 empresas del subsector comercial de la ciudad de Quito
¿Para qué se investiga?	Con el fin de incentivar la investigación de la gestión de calidad para promover un adecuado control en los procesos de las empresas.

Figura 20: Resumen de recolección de información

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)

Fuente: Investigación

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis e interpretación

La presente encuesta se realizó a 50 empresas del subsector comercial de la ciudad de Quito. Para la selección de la muestra se tomó a las empresas que cuenten con más de cinco años de funcionamiento y que el último balance presentado a la Superintendencia de Compañías sea del año 2016 o 2017. Se procuró además que la muestra abarque la mayor parte de los CIU (Clasificación industrial internacional uniforme) del sector comercial.

Se realizó dos tipos de encuestas, la primera dirigida a empresas que aún no cuentan con un sistema de gestión de calidad y la segunda a las empresas que sí poseen un sistema de gestión de calidad en sus procesos.

De las respuestas brindadas por las personas encuestadas se detalla a continuación los siguientes resultados.

4.1.1 Encuesta dirigida a las empresas que no manejan un Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

1. ¿La empresa trabaja con estándares de calidad, con o sin el aval de un sistema de gestión de calidad?

Tabla 4: Pregunta N# 1. Empresas que trabajan con estándares o no de calidad

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Sí	22	52%
No	20	48%
TOTAL	42	100%

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)

Fuente: Encuestas

Empresas que trabajan con estándares de calidad

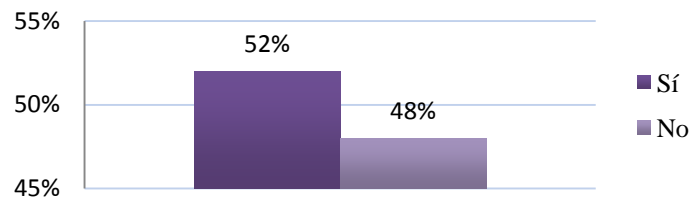


Gráfico 2: Pregunta N#1. Empresas que trabajan con estándares o no de calidad
Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)
Fuente: Encuestas

Análisis e Interpretación

Según los resultados obtenidos, del 100% de las personas encuestadas, el 52% mencionaron que las empresas sí trabajan con estándares de calidad y el 48% mencionaron que no trabajan con estándares de calidad.

Con los datos obtenidos se puede mencionar que la mayoría de las empresas trabajan con estándares de calidad, por lo tanto las empresas tienen la posibilidad de mejorar la producción al menor costo y cumplir con las expectativas de los clientes.

2. ¿Se ha identificado el mapa de procesos en la empresa?

Tabla 5: Pregunta #2. Identificación de procesos de la empresa y su interacción

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1: Poco	3	7%
2 Medianamente Poco	2	5%
3, Mediano	16	38%
4: Medianamente Mucho	14	33%
5. Mucho	7	17%
TOTAL	42	100%

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)
Fuente: Encuestas

Empresas que han identificado sus procesos e interacción

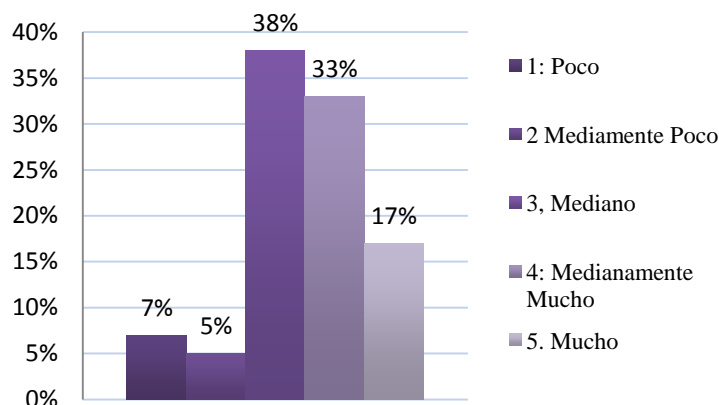


Gráfico 3: Pregunta #2. Identificación de procesos de la empresa y su interacción

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)

Fuente: Encuestas

Análisis e Interpretación

En base a los resultados obtenidos en relación a los mapas de procesos de la empresa: del 100% de las personas encuestadas, el 38% mencionaron que han identificado los mapas de procesos de una forma mediana; el 33% responden que lo hicieron medianamente mucho; el 17% mucho; el 7% poco; y el 5% responden que medianamente poco.

Con la información obtenida se puede determinar que en la mayoría de las empresas se ha identificado los mapas de procesos y las interacciones entre ellos. Ésta es la parte medular para manejar correctamente los procesos dentro de la empresa, a la vez que permite la identificación de puestos de trabajo y sus responsabilidades.

3. ¿La empresa cuenta con documentos de los procesos identificados?

Tabla 6: Pregunta #3. Documentación de procesos identificados

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1: Poco	2	5%
2: Medianamente Poco	6	14%
3: Mediano	15	36%
4: Medianamente Mucho	11	26%
5: Mucho	8	19%
TOTAL	42	100%

Elaborado por: Tipanquiza T, (2018)

Fuente: Encuestas

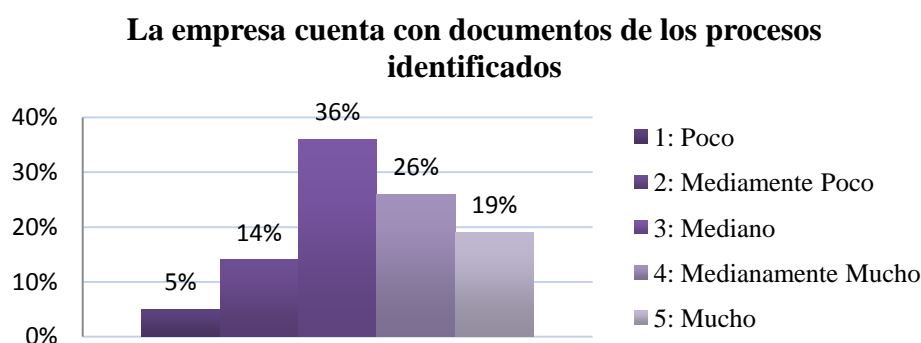


Gráfico 4: Pregunta #3. Documentación de procesos identificados

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)

Fuente: Encuestas

Análisis e Interpretación

Según los resultados obtenidos los encuestados mencionan que la empresa cuenta con documentos de los procesos identificados: el 36% responden como mediano; el 26% medianamente mucho; el 19% mucho; el 14% medianamente poco y el 5% mencionan que las empresas cuentan con pocos documentos de los procesos identificados.

Se puede visualizar que la mayoría de las personas encuestadas mencionan que las empresas cuentan con documentos de procesos identificados, es decir la mayoría de las empresas tienen una guía que permita realizar, a través de los procesos identificados, cada una de las actividades económicas de una manera eficiente y eficaz.

4. El nivel tecnológico que la empresa posee es:

Tabla 7: Pregunta #4. Nivel tecnológico de la empresa

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1. Insuficiente	1	2%
2. Medianamente Insuficiente	1	2%
3. Mediano	6	14%
4. Medianamente suficiente	16	38%
5. Suficiente	18	43%
TOTAL	42	100%

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)

Fuente: Encuestas

Nivel tecnológico de la empresa

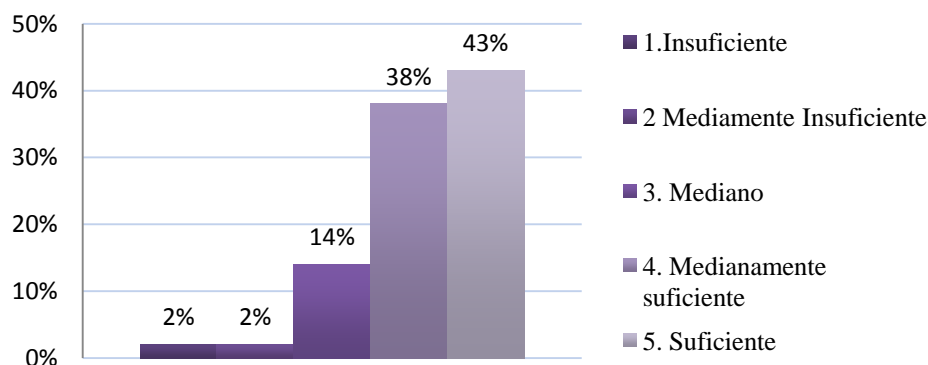


Gráfico 5: Pregunta #4. Nivel tecnológico de la empresa

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)

Fuente: Encuestas

Análisis e Interpretación

Dentro de las respuestas obtenidas el 43% de las empresas confirman que el nivel tecnológico de la empresa es suficiente, el 38% responde que el nivel tecnológico es medianamente suficiente, el 14% maneja una tecnología mediana, mientras que el 2% tiene una tecnología medianamente insuficiente, seguido por un 2% de las empresas encuestadas que afirman tener un insuficiente nivel tecnológico.

En el gráfico anterior se puede observar que la mayoría de personas encuestadas mencionan que si es suficiente la situación del nivel tecnológico, por lo tanto, la mayoría de las empresas están en un nivel tecnológico suficiente.

5. ¿Se socializa a todo el personal de la empresa la importancia de satisfacer los requerimientos de los clientes?

Tabla 8: Pregunta #5. Comunicación interna sobre la importancia de satisfacer a los clientes

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1. Nunca	1	2%
2. Casi nunca	0	0%
3. A veces	4	10%
4. Casi siempre	15	36%
5. Siempre	22	52%
TOTAL	42	100%

Elaborado por: Tipanquiza T, (2018)

Fuente: Encuestas

Comunicación al personal de los requerimientos de los clientes

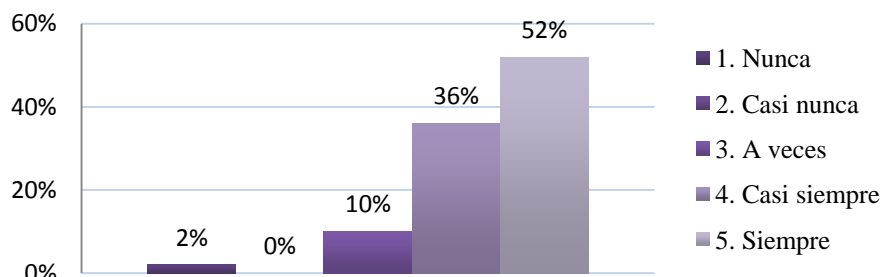


Gráfico 6: Pregunta #5. Comunicación interna sobre la importancia de satisfacer a los clientes

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)

Fuente: Encuestas

Análisis e Interpretación

Con respecto a la comunicación al personal sobre la importancia de satisfacer los requerimientos de los clientes, el 52% de las empresas encuestadas siempre lo hace, mientras que el 36% casi siempre, el 10% a veces y el 2% nunca ha comunicado a su personal la importancia de conocer los requerimientos de los clientes para lograr la satisfacción de los mismos.

Más del 50% de las empresas encuestadas sí comunican al personal de la empresa sobre la importancia de satisfacer los requerimientos de los clientes, por lo tanto la mayoría de las empresas están mutuamente relacionadas con el cliente, con el único objetivo de satisfacer sus expectativas.

6. ¿La empresa implementa acciones para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de sus procesos?

Tabla 9: Pregunta #6. Implementación de acciones para alcanzar resultados planificados

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1. Nunca	1	2%
2. Casi nunca	1	2%
3. A veces	13	31%
4. Casi siempre	17	40%
5. Siempre	10	24%
TOTAL	42	100%

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)

Fuente: Encuestas

La empresa han implementado acciones para alcanzar resultados planificados

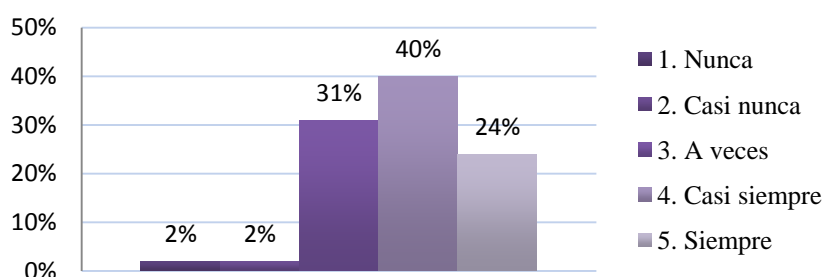


Gráfico 7: Pregunta #6. Implementación de acciones para alcanzar resultados planificados

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)

Fuente: Encuestas

Análisis e Interpretación

Los datos obtenidos en la encuesta nos indican que el 24% de las empresas siempre implementan acciones para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de sus procesos; el 40% lo hace casi siempre; mientras que el 13% lo hace a veces. Uno no lo hace casi nunca y otro nunca lo ha hecho.

Según la encuesta realizada, alrededor de la cuarta parte de las empresas siempre implementan acciones para alcanzar resultados planificados y la mejora continua de sus procesos internos. Éste valor asciende al 64% si incluimos a las que casi siempre lo hacen.

7. ¿Mide el cumplimiento de los objetivos organizacionales?

Tabla 10: Pregunta #7. Medición del cumplimiento de los objetivos organizacionales

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1. Nunca	1	2%
2. Casi nunca	2	5%
3. A veces	16	38%
4. Casi siempre	12	29%
5. Siempre	11	26%
TOTAL	42	100%

Elaborado por: Tipanquiza T, (2018)

Fuente: Encuestas

La empresa mide el cumplimiento de los objetivos organizacionales

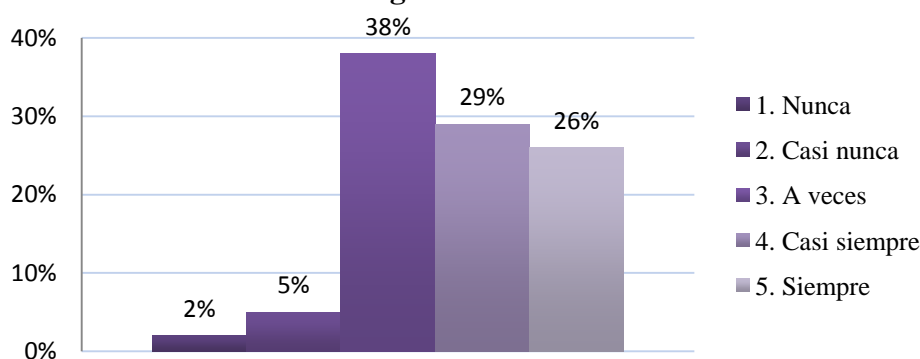


Gráfico 8: Preguntar #7. Medición del cumplimiento de los objetivos organizacionales

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)

Fuente: Encuestas

Análisis e Interpretación

Mediante la encuesta se puede determinar que el 26% de las empresas siempre mide el cumplimiento de los objetivos organizacionales; el 29% lo hace casi siempre; y el 38% a veces. Dos empresas no lo hacen casi nunca y una nunca lo hace.

Según los datos obtenidos se puede determinar que sólo alrededor de la mitad de las empresas encuestadas miden el cumplimiento de los objetivos organizacionales siempre o casi siempre.

8. ¿Mide el grado de satisfacción de sus clientes?

Tabla 11: Preguntar #8. Medición del grado de satisfacción de los clientes

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1. Nunca	0	0%

2. Casi nunca	2	5%
3. A veces	16	38%
4. Casi siempre	11	26%
5. Siempre	13	31%
TOTAL	42	100%

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)

Fuente: Encuestas

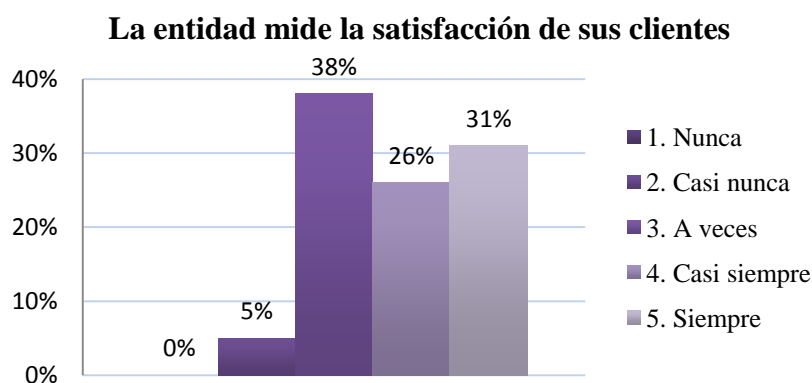


Gráfico 9: Pregunta #8. Medición del grado de satisfacción de los clientes

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)

Fuente: Encuestas

Análisis e Interpretación

Según la información obtenida se puede mencionar que el 31% de las empresas encuestadas siempre mide el grado de satisfacción de sus clientes; el 26% lo hace casi siempre; y el 38% lo hace a veces. Sólo 2 empresas no lo hacen casi nunca.

De acuerdo al gráfico anterior, menos de la tercera parte siempre mide el grado de satisfacción del cliente. Algo más de la mitad lo hace siempre o casi siempre. Por lo tanto se observa que muchas empresas no están aplicando políticas de calidad para mejorar la atención al cliente, repercutiendo directamente en la información financiera, es decir, en el volumen de ventas y en consecuencia en la utilidad.

9. ¿Realiza evaluaciones anuales del desempeño de competencias del personal de la empresa?

Tabla 12: Pregunta #9. Evaluaciones de competencias al personal de la empresa

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
----------	---------------------	---------------------

Sí	26	62%
No	16	38%
TOTAL	42	100%

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)

Fuente: Encuestas

La entidad realiza evaluaciones anuales del desempeño de competencias a su personal

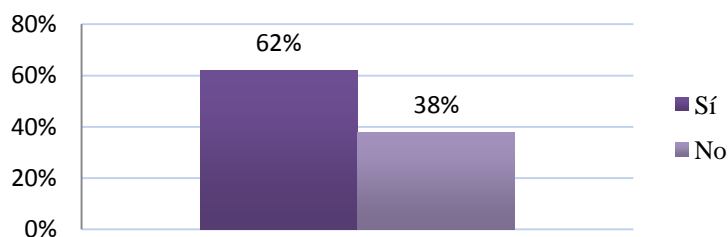


Gráfico 10: Pregunta #9. Evaluaciones de competencias al personal de la empresa

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)

Fuente: Encuestas

Análisis e Interpretación

Según la información obtenida, el 62% de las empresas realiza evaluaciones anuales del desempeño de competencias de su personal. Las restantes 16 empresas no lo hacen.

De acuerdo al gráfico anterior la mayoría de encuestados manifestó que sí realizan las evaluaciones anuales del desempeño de competencias del personal de la empresa. Esto facilita que el personal de esas empresas esté capacitado constantemente para un mejor desempeño dentro de la entidad.

10. ¿La empresa maneja un presupuesto anual comparativo?

Tabla 13: Pregunta N# 10. Manejo de presupuesto anual comparativo

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1. Nunca	2	5%
2. Casi nunca	2	5%
3. A veces	7	17%
4. Casi siempre	18	43%
5. Siempre	13	31%
TOTAL	42	100%

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)

Fuente: Encuestas

La empresa maneja un presupuesto anual comparativo

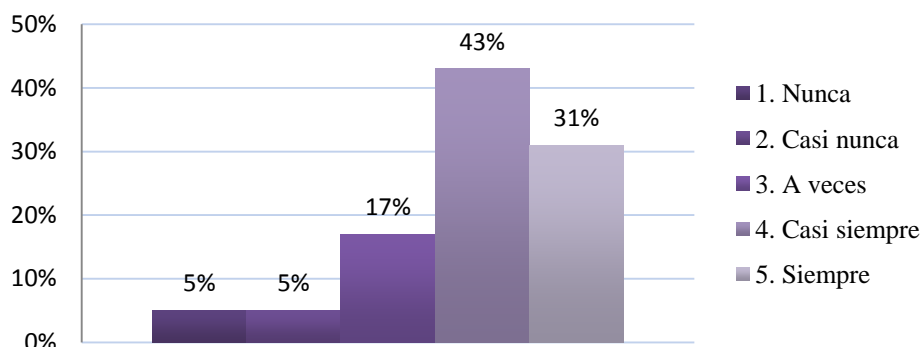


Gráfico 11: Pregunta N# 10. Manejo de presupuesto anual comparativo

Fuente: Encuestas

Análisis e Interpretación

En base a los resultados obtenidos se puede mencionar que el 31% de las empresas siempre maneja un presupuesto anual comparativo; el 43% lo hace casi siempre y el 17% lo hace a veces. Dos empresas no lo hacen casi nunca, y otras 2 nunca.

De acuerdo a la información obtenida, la mayoría de las empresas siempre o casi siempre maneja un presupuesto anual comparativo. Lo que es importante, pues de éste modo la empresa sabe si el presupuesto es adecuado o no, y de ser necesario se puede hacer correcciones oportunas.

11. ¿De qué manera mide la entidad su eficiencia?

Tabla 14: Pregunta N# 11. Medición de eficiencia de la entidad

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Indicadores de cumplimiento	19	45%
Metas	30	71%
Estrategias	5	12%

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)

Fuente: Encuestas

Forma de medir su eficiencia organizacional

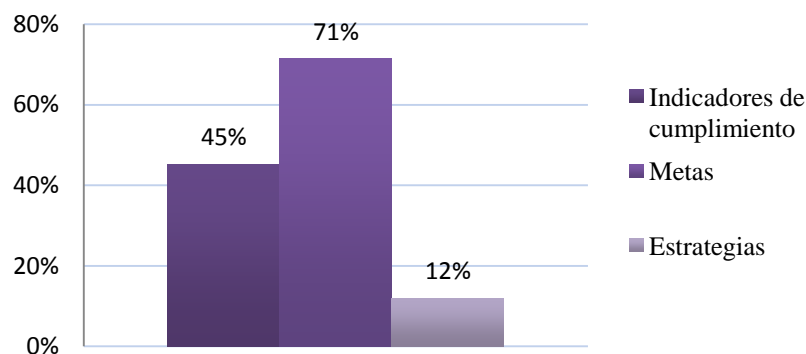


Gráfico 12: Pregunta N# 11. Medición de eficiencia de la entidad

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)

Fuente: Encuestas

Análisis e Interpretación

Según los datos obtenidos se puede determinar que el 71% de las empresas usan sus metas como una forma de medir su eficiencia organizacional; el 45% usa los indicadores de cumplimiento; mientras que el 12% utiliza las estrategias.

La mayoría de los encuestados usan múltiples parámetros para medir su eficiencia organizacional, siendo lo más comunes sus metas y los indicadores de cumplimiento.

12. ¿Qué factores influyen al momento de seleccionar a sus proveedores?

Tabla 15: Pregunta N# 12. Factores que influyen en la selección de proveedores

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1. Precio	33	79%
2. Confiabilidad	11	26%
3. Calidad en sus productos	34	81%
4. Facilidad de pago	22	52%
5. Certificaciones	7	17%

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)

Fuente: Encuestas

Factores que influyen al momento de seleccionar a sus proveedores

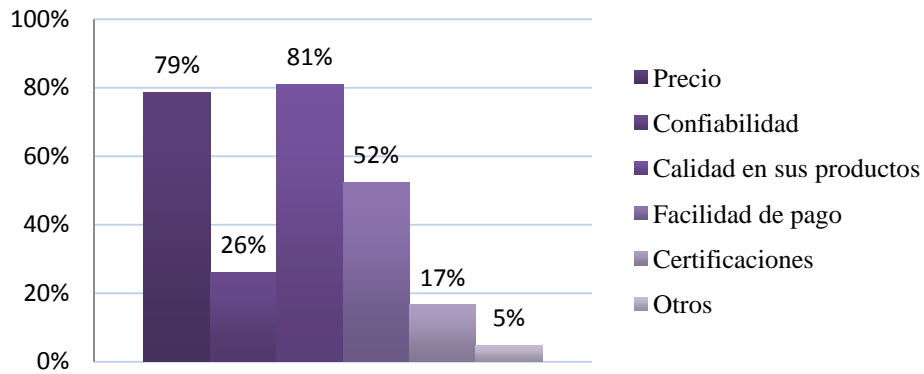


Gráfico 13: Pregunta N# 12. Factores que influyen en la selección de proveedores

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)

Fuente: Encuestas

Análisis e Interpretación

Según la información obtenida se puede determinar que el 81% de las empresas encuestadas toman en cuenta la calidad de los productos al momento de seleccionar a sus proveedores; un valor ligeramente menor (79%) corresponde al precio. El 52% toma en cuenta las facilidades de pago; el 26% la confiabilidad; y el 17% las certificaciones con las que los proveedores cuentan.

Según los resultados podemos ver que los principales factores que las empresas toman en cuenta para elegir a sus proveedores son la calidad de los productos, el precio y las facilidades de pago.

13. ¿Tiene planificado certificarse con sistema de gestión de calidad?

Tabla 16: Pregunta N# 13. Planificación de certificarse o no con SGC

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Sí	16	38%
No	26	62%
TOTAL	42	100%

Elaborado por: Tipanquiza T, (2018)

Fuente: Encuestas

Tiene planificado certificarse con Sistemas de Gestión de Calidad

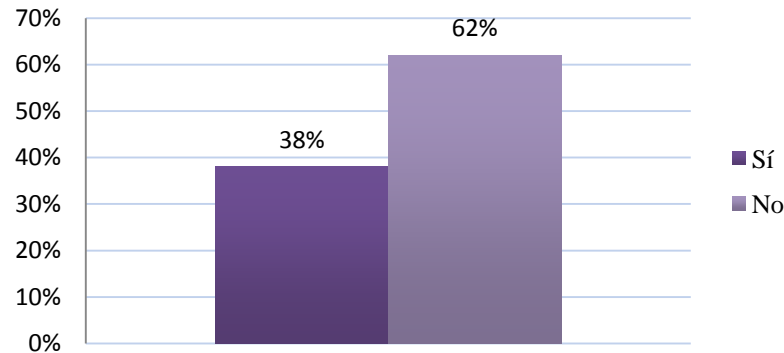


Gráfico 14: Pregunta N° 13. Planificación de certificarse o no con SGC

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)

Fuente: Encuestas

Análisis e Interpretación

Los datos obtenidos reflejan que el 67% de las empresas encuestadas sí tiene planificado certificarse con un sistema de gestión de calidad. Sólo 14 de las 42 empresas encuestadas no manifestó ningún interés.

La mayoría de las empresas sí tiene planificada implementar un sistema de gestión de calidad. El 32 de ellos piensa hacerlos durante el próximo año, mientras que el 25% lo hará en 4 años o más.

Por otro lado, las principales razones dadas por las empresas que no implementarán un sistema de gestión de calidad son: altos costos y falta de tiempo.

14. ¿Por qué no ha implementado aún un sistema de gestión de calidad en su empresa?

Tabla 17: Pregunta #14. Motivos por los cuales no se ha implementado un SGC en las empresas

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Falta de tiempo	22	52%
Altos costos	23	55%
Resistencia al cambio	10	24%

Falta de compromiso de la gerencia	2	5%
Falta de participación del personal	2	5%
Falta de canales de comunicación	4	10%

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)

Fuente: Encuestas

Causalidad de no implementación de Sistema de Gestión de Calidad en la entidad

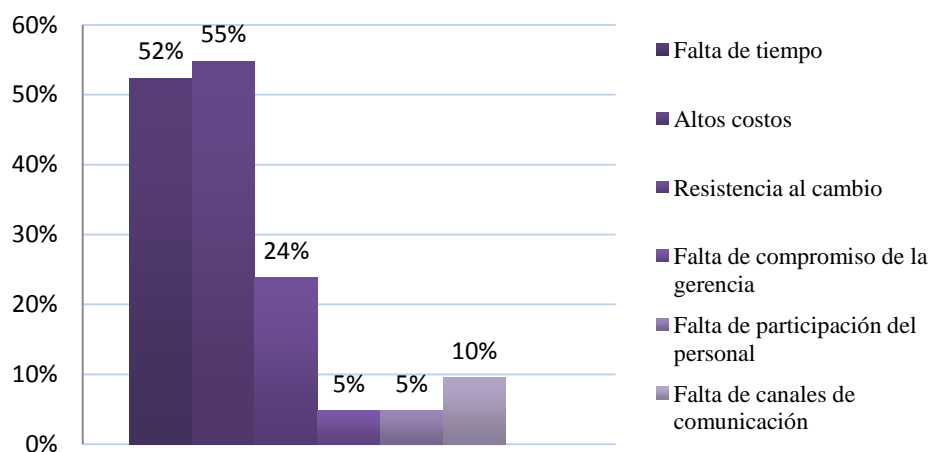


Gráfico 15: Pregunta #14. Motivos por los cuales no se ha implementado un SGC en las empresas

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)

Fuente: Encuestas

Análisis e Interpretación

Según la información obtenida se puede determinar que las razones por las cuales las empresas no implementan un sistema de gestión de calidad son: falta de tiempo con el 52%;, altos costos con el 55%, resistencia al cambio con el 24%, falta de compromiso de la gerencia con el 5% , falta de participación del personal con el 5% y finalmente falta de canales de comunicación con el 10%.

Según los resultados la mayoría de encuestados manifestaron que los principales motivos por los cuales no han implementado un sistema de gestión de calidad es que perciben que el proceso tiene altos costos y que requiere una cantidad de tiempo mayor al disponible.

15. ¿Considera que la gestión de calidad ha influido en el rendimiento de la empresa?

Tabla 18: Pregunta N# 15. Influencia de la gestión de calidad en el rendimiento de las empresas

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Sí	30	71%
No	12	29%
TOTAL	42	100%

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)

Fuente: Encuestas

Influencia de la gestión de calidad en el rendimiento de las empresas

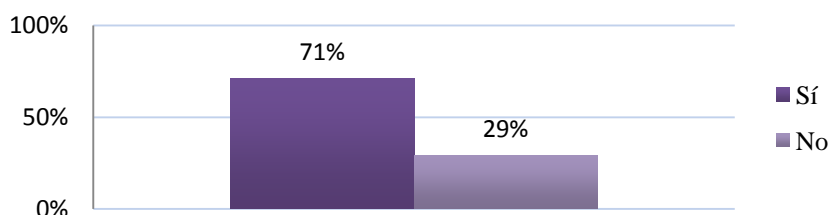


Gráfico 16: Pregunta N# 15. Influencia de la gestión de calidad en el rendimiento de las empresas

Elaborado por: Tipanquiza T, (2018)

Fuente: Encuestas

Análisis e Interpretación

Según los datos obtenidos, el 71% de los encuestados considera que la gestión de calidad ha influido en el rendimiento de la empresa. Sólo el 29% considera lo contrario.

La mayoría de encuestados considera que el sistema de gestión de calidad ha influido en el rendimiento de la empresa. En general se considera como positiva esta implementación.

4.1.2 Encuesta dirigida a las empresas que han implementado un Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

1. ¿La alta dirección comunica a la organización la importancia de satisfacer los requerimientos legales, reglamentarios y de los clientes?

Tabla 19: Pregunta N# 1. Comunicación de la importancia de satisfacer los requerimientos legales, reglamentarios y de los clientes

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1. Nunca	0	0%

2. Casi nunca	0	0%
3. A veces	1	13%
4. Casi siempre	1	13%
5. Siempre	6	75%
TOTAL	8	100%

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)

Fuente: Encuestas

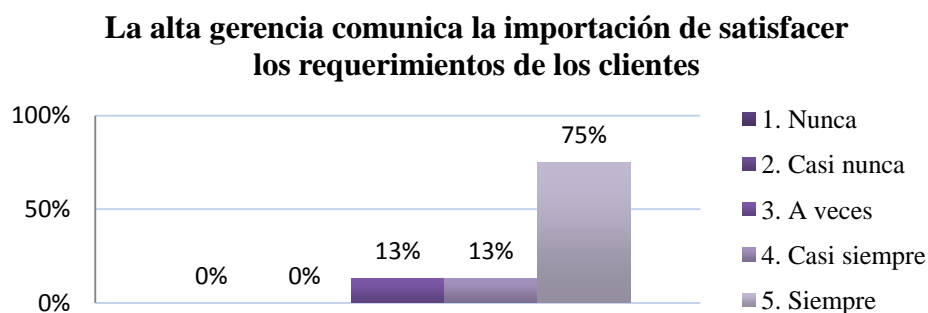


Gráfico 17: Pregunta N# 1. Comunicación de la importancia de satisfacer los requerimientos legales, reglamentarios y de los clientes

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)

Fuente: Encuestas

Análisis e Interpretación

Según la información obtenida, se puede mencionar que la alta dirección siempre comunica a la organización la importancia de satisfacer los requerimientos legales, reglamentarios y de los clientes según un 75% de los encuestados; el 13% lo hace casi siempre; y el 13% a veces.

De acuerdo al gráfico anterior, concluimos que en la gran mayoría de los casos existe una relación satisfactoria entre la alta dirección y la organización para un mejor funcionamiento.

2. ¿Cada qué tiempo la alta dirección revisa la idoneidad de la política y los objetivos de calidad?

Tabla 20: Pregunta N# 2. Periodicidad de revisión de la idoneidad de la política y los objetivos de calidad

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Anual	4	50%
Semestral	1	13%

Trimestral	2	25%
Bimestral	0	0%
Mensual	1	13%
TOTAL	8	100%

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)

Fuente: Encuestas

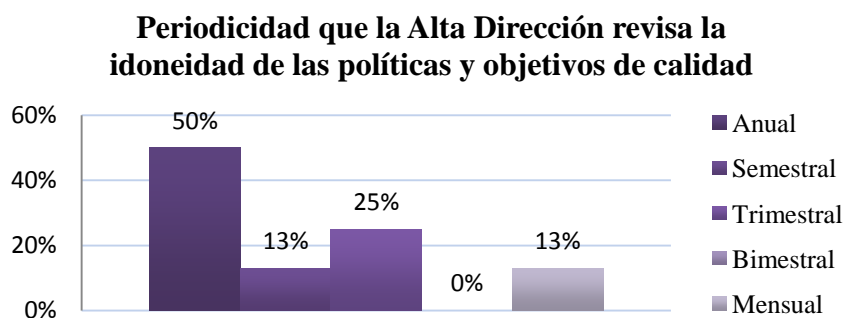


Gráfico 18: Pregunta N# 2. Periodicidad de revisión de la idoneidad de la política y los objetivos de calidad

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)

Fuente: Encuestas

Análisis e Interpretación

Según la encuesta realizada, respecto a la periodicidad en la que la alta dirección revisa la idoneidad de la política y los objetivos de calidad, se puede mencionar que el 50% responde que es anual; el 13% semestral; el 25% trimestral; y el 13% mensual.

Con los datos del gráfico anterior se puede decir que la mayoría de encuestados manifestaron que anualmente la alta dirección revisa la idoneidad de la política y los objetivos de calidad, mientras que los demás los hacen 2 o más veces al año.

3. ¿Cada qué tiempo la alta dirección revisa la idoneidad del sistema de administración de calidad?

Tabla 21: Pregunta #3. Periodicidad de revisión de la idoneidad del sistema de administración de calidad

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Anual	2	25%
Semestral	1	13%

Trimestral	5	63%
Bimestral	0	0%
Mensual	0	0%
TOTAL	8	100%

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)

Fuente: Encuestas

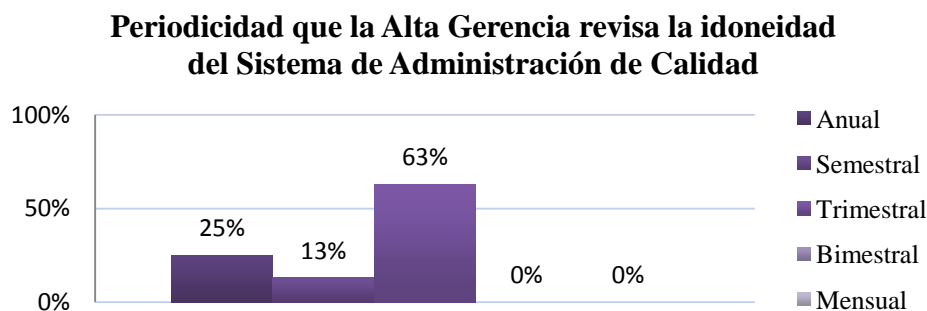


Gráfico 19: Pregunta #3. Periodicidad de revisión de la idoneidad del sistema de administración de calidad

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)

Fuente: Encuestas

Análisis e Interpretación

Según la encuesta realizada, respecto a la periodicidad en la que la alta dirección revisa la idoneidad del sistema de administración de calidad, se puede mencionar que el 63% responde que es trimestral; el 25% anual; y el 13% semestral.

Con los datos del gráfico anterior se puede decir que la mayoría de encuestados manifestaron que trimestralmente la alta dirección revisa la idoneidad del sistema de administración de calidad, esto se debe a que dentro del SGC es necesario medir los índices de cumplimiento y mientras más seguido se lo haga se puede mantener un mejor control.

4. ¿Cuáles de los siguientes factores toma en cuenta para evaluar el ambiente de trabajo?

Tabla 22: Pregunta N#4. Factores para evaluar el ambiente de trabajo

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
----------	---------------------	---------------------

Ambiente tranquilo	6	75%
Ausencia de discriminación	5	63%
Nivel de estrés	4	50%
Agotamiento extremo	2	25%
Ventilación	2	25%
Ruido	4	38%
Iluminación	5	63%
Temperatura	6	75%
Otros	1	13%

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)

Fuente: Encuestas

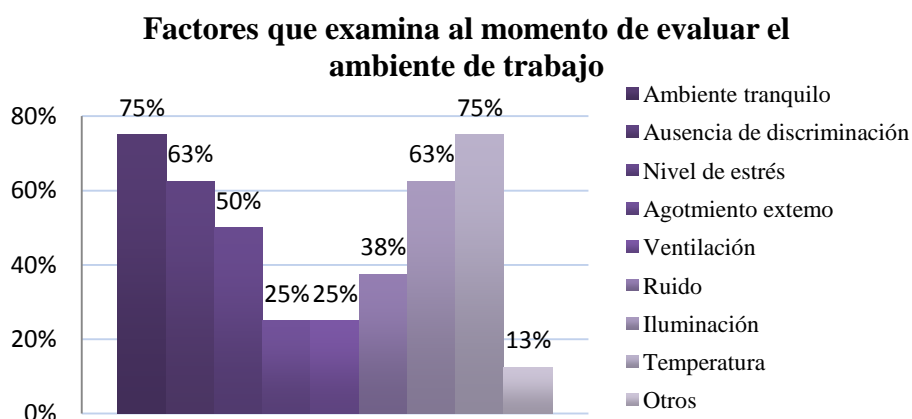


Gráfico 20: Pregunta N#4. Factores para evaluar el ambiente de trabajo

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)

Fuente: Encuestas

Análisis e Interpretación

6 de las 8 empresas encuestadas con SGC toman en cuenta la tranquilidad del ambiente y la temperatura al momento de evaluar el ambiente de trabajo; 5 de ellas toma en cuenta la ausencia de discriminación y la correcta iluminación; mientras que la mitad de ellas incluye también el nivel de estrés. Los demás factores son tomados en cuenta por menos de la mitad de las empresas.

Con los datos del gráfico anterior se puede decir que la mayoría de los encuestados manifestaron, que para evaluar el ambiente de trabajo, toman en cuenta principalmente la tranquilidad del ambiente, la temperatura e iluminación, así como la ausencia de discriminación y los niveles de estrés.

5. ¿Qué tan frecuentemente mide el nivel de satisfacción de sus clientes?

Tabla 23: Pregunta N#5. Periodicidad de la medición de satisfacción de los clientes

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Anual	1	13%
Semestral	2	25%
Trimestral	3	38%
Bimestral	0	0%
Mensual	2	25%
TOTAL	8	100%

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)

Fuente: Encuestas

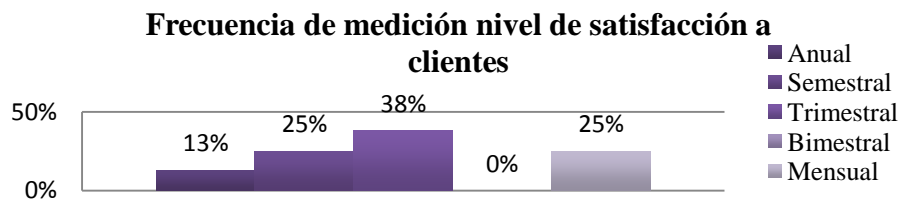


Gráfico 21: Pregunta N#5. Periodicidad de la medición de satisfacción de los clientes

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)

Fuente: Encuestas

Análisis e Interpretación

Mediante los resultados obtenidos se puede determinar que el 13% de las empresas miden la satisfacción de sus clientes una vez al año; el 25% lo hace semestralmente; el 38% de forma trimestral y el 25% una vez al mes.

Mediante el gráfico anterior se puede decir que la mayoría de encuestados manifestaron que mide el nivel de satisfacción de sus clientes varias veces al año, siendo la frecuencia más predominante la trimestral.

6. ¿Cómo seleccionar la organización a sus proveedores?

Tabla 24: Pregunta N#6. Consideraciones al momento de elegir proveedores

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Precio	4	50%
Confiabilidad	2	25%
Calidad en sus productos	6	75%
Facilidad de pago	1	13%
Certificaciones	5	63%

Otros 0 0%

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)

Fuente: Encuestas

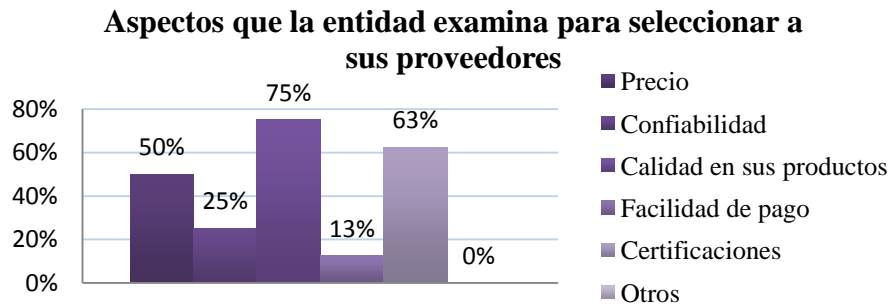


Gráfico 22: Pregunta N#6. Consideraciones al momento de elegir proveedores

Elaborado por: Tipanquiza T, (2018)

Fuente: Encuestas

Análisis e Interpretación

Mediante los resultados obtenidos se puede determinar los aspectos que la entidad examina para seleccionar a sus proveedores. 6 de los 8 encuestados toma en cuenta la calidad de los productos; 5 sus certificaciones y 4 los precios. La confiabilidad es analizada por 2 de los encuestados; y la facilidad de pago por uno.

En el gráfico anterior se puede observar que la mayoría de encuestados manifestaron que los principales aspectos que toman en cuenta a la hora de seleccionar a sus proveedores son, en orden: la calidad, las certificaciones y el precio. La calidad, en donde se puede incluir las certificaciones, se considera antes que el precio.

7. ¿Cómo logra la organización que los empleados sean conscientes de su interacción directa con el logro de los objetivos de calidad?

Tabla 25: Pregunta N#7. Medios empleados para que los empleados interactúen con el logro de los objetivos de calidad

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Carteleras	3	38%
Boletines	1	13%
Charlas	4	50%
Evaluaciones	4	50%
Retroalimentaciones	7	88%

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)

Fuente: Encuestas

Mediante qué medio la entidad ha alcanzado que los colaboradores estén alineados e interactúen con los objetivos de calidad

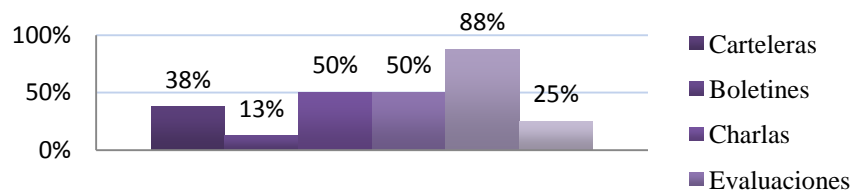


Gráfico 23: Preguntas N#7. Medios empleados para que los empleados interactúen con el logro de los objetivos de calidad

Elaborado por: Tipanquiza T, (2018)

Fuente: Encuestas

Análisis e Interpretación

Se puede determinar que 7 de las 8 empresas encuestadas utiliza la retroalimentación para lograr que los empleados sean conscientes de su interacción con los objetivos de calidad; mientras que el 50% utiliza las charlas y las evaluaciones. En menor frecuencia se utiliza las carteleras (38%) y los boletines (13%).

Según la encuesta realizada, las empresas utilizan principalmente la retroalimentación, las charlas y las evaluaciones para que los empleados sean conscientes de su interacción directa con el logro de los objetivos de calidad.

8. ¿Qué tan frecuentemente realiza auditorías internas al Sistema de Gestión de Calidad?

Tabla 26: Pregunta N#8. Periodicidad de ejecución de auditorías internas al SGC

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Anual	1	13%
Semestral	3	38%
Trimestral	2	25%
Bimestral	1	13%
Mensual	1	13%
TOTAL	8	100%

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)

Fuente: Encuestas

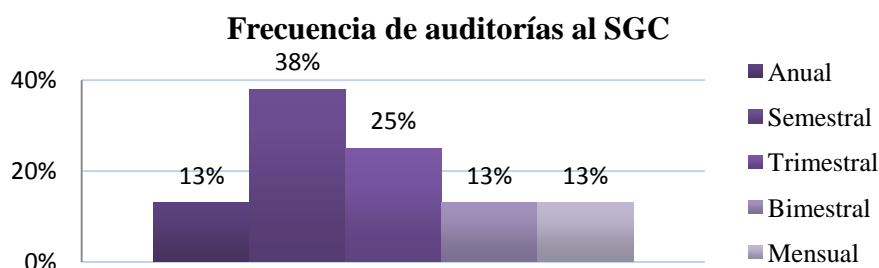


Gráfico 24: Pregunta N#8. Periodicidad de ejecución de auditorías internas al SGC

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)

Fuente: Encuestas

Análisis e Interpretación

Según los resultados obtenidos se puede mencionar con que 13% de las empresas realiza auditorías internas al sistema de gestión de calidad de forma anual; el 38% lo hace semestralmente; el 25% trimestral; el 13% bimestralmente y otro 13% una vez al mes.

Mediante el gráfico anterior se puede visualizar que la mayoría de los encuestados realiza auditorías internas al sistema de gestión de calidad varias veces al año. La frecuencia predominante es la semestral. Es conveniente realizar por lo menos dos veces al año una revisión al sistema de gestión de calidad para realizar las respectivas correcciones preventivas, correctivas y de mejora.

9. ¿Qué porcentaje de las acciones preventivas y correctivas recomendadas por la última auditoría fueron realizadas?

Tabla 27: Pregunta N#9. Porcentaje de cumplimiento de acciones preventivas y correctivas

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
70% o menos	0	0%
80%	0	0%
90%	3	38%
95%	3	38%
100%	2	25%
TOTAL	8	100%

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)

Fuente: Encuestas

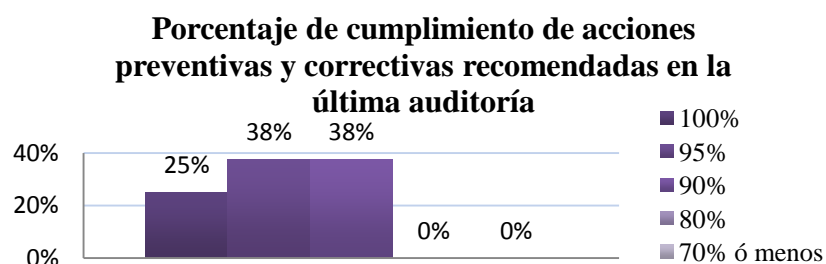


Gráfico 25: Pregunta N#9. Porcentaje de cumplimiento de acciones preventivas y correctivas
Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)
Fuente: Encuestas

Análisis e Interpretación

Según los resultados obtenidos se puede mencionar que el 25% de las empresas encuestadas han implementado absolutamente todas las acciones preventivas y correctivas recomendadas por la última auditoría; el 38% implementaron el 95% de estas acciones; y otro 38% implementaron el 90% de ellas.

En el gráfico anterior se puede visualizar que todas las empresas encuestadas implementaron al menos el 90% de las acciones preventivas y correctivas recomendadas por la última auditoría. El 25% de estas empresas implementaron todas las acciones recomendadas, lo que da a entender que las empresas sí toman en cuenta los resultados de las auditorías para mejorar.

10. ¿Qué tan frecuentemente se mide y analiza los indicadores de los procesos de la empresa?

Tabla 28: Pregunta N#10. Periodicidad de medición y análisis de los indicadores de los procesos de la empresa

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Anual	0	0%
Semestral	2	25%
Trimestral	4	50%
Bimestral	0	0%
Mensual	2	25%
TOTAL	8	100%

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)

Fuente: Encuestas

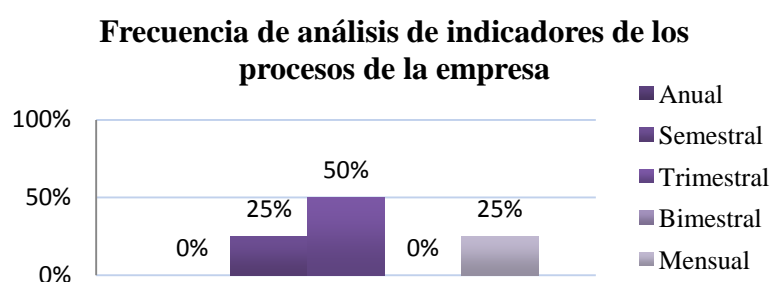


Gráfico 26: Pregunta N#10. Periodicidad de medición y análisis de los indicadores de los procesos de la empresa

Elaborado por: Tipanquiza T, (2018)

Fuente: Encuestas

Análisis e Interpretación

Según la información obtenida, el 25% de las empresas miden y analizan semestralmente los procesos de la empresa; el 50% lo hace trimestralmente; mientras que el 25% de forma mensual.

Mediante la información se puede determinar que todas las empresas miden y analizan los procesos de la empresa varias veces al año. La mitad lo hace 4 veces anualmente, mientras que la otra mitad se distribuye tanto por encima como por debajo de este nivel.

1. ¿Qué beneficios ha obtenido la empresa a partir de la certificación del Sistema de Gestión de Calidad?

Tabla 29: Pregunta N#11. Beneficios a partir de la certificación del SGC

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Contratos con SP o multinacionales	1	13%
Exportación de productos	2	25%
Mejora de comunicación interna	1	13%
Fidelización de clientes	2	25%
Reducción de costos a largo plazo	4	50%
Incremento en ventas	4	50%

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)

Fuente: Encuestas

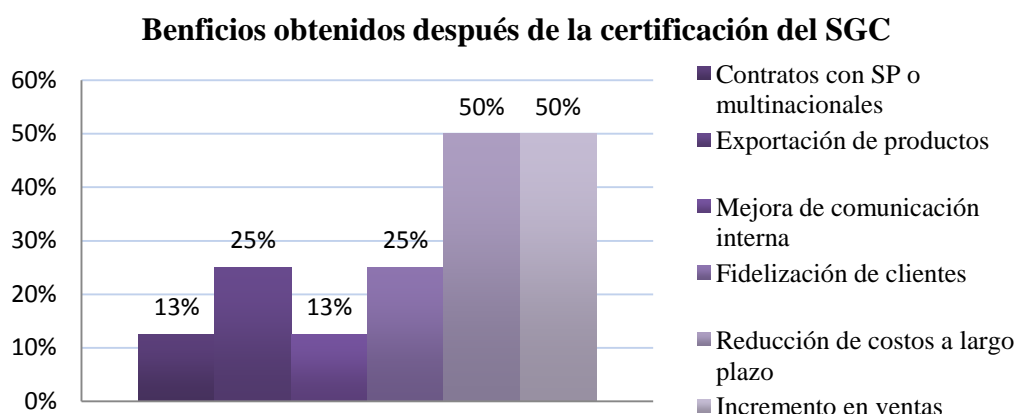


Gráfico 27: Pregunta N#11. Beneficios a partir de la certificación del SGC

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)

Fuente: Encuestas

Análisis e Interpretación

La información obtenida en las encuestas nos indica que el 50% de las empresas indica que, a partir de la certificación del sistema de gestión de calidad, han visto un incremento en las ventas; la misma cantidad reportó reducción de costos a largo plazo. Un 24% dijo que aumentó la fidelización de sus clientes y que mejoró la exportación de sus productos. Uno de los encuestados manifestó haber logrado contratos con el sector público o con multinacionales; uno también dijo haber mejorado su comunicación interna.

Mediante el gráfico anterior se puede determinar que la mayoría de los encuestados manifestaron

12. ¿El Sistema de Gestión de Calidad ha permitido mejorar la rentabilidad de la empresa?

Tabla 30: Pregunta N#12. Mejoramiento de la rentabilidad a partir de la implementación del SGC

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Sí	7	88%
No	1	13%
TOTAL	8	100%

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)

Fuente: Encuestas

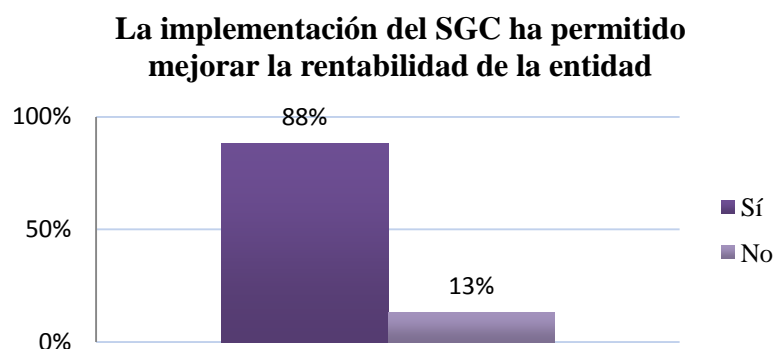


Gráfico 28: Pregunta N#12. Mejoramiento de la rentabilidad a partir de la implementación del SGC

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)

Fuente: Encuestas

Análisis e Interpretación

Según los resultados obtenidos, el 88% de las empresas encuestadas manifestó que el sistema de gestión de calidad les permitió mejorar la rentabilidad. Sólo una de las 8 empresas aún no ve un cambio en su rentabilidad ya que recién implementaron el sistema de gestión de calidad a la empresa.

La gran mayoría de empresas reportaron haber mejorado su rentabilidad gracias al sistema de gestión de calidad. Éste es un sistema que ayuda directamente a las entidades en este importante aspecto, pues mediante la identificación correcta de procesos y procedimientos, todo el personal involucrado y el correcto uso de recursos la empresa evoluciona de forma paulatina; cabe recalcar que todo sistema siempre deberá tener el apoyo de todo el personal, encabezado principalmente por los altos mandos.

13. ¿La empresa va a continuar trabajando con el Sistema de Gestión de Calidad?

Tabla 31: Pregunta N#13. Empresas que continuarán trabajando con el SGC

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Sí	8	100%
No	0	0%

TOTAL	8	100%
--------------	----------	-------------

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)

Fuente: Encuestas

La entidad piensa continuar trabajando con el SGC

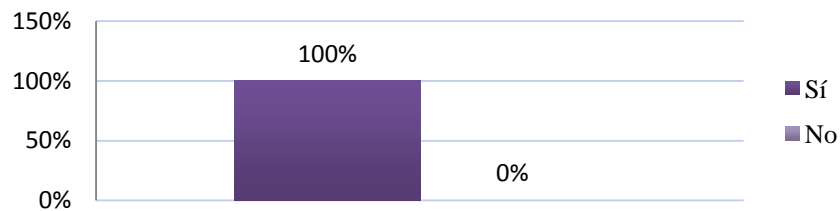


Gráfico 29: Pregunta N#13. Empresas que continuarán trabajando con el SGC

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)

Fuente: Encuestas

Análisis e Interpretación

Absolutamente todas las empresas encuestadas indicaron que sí continuarán trabajando con un sistema de gestión de calidad.

De acuerdo a los datos obtenidos se puede determinar que todas las entidades encuestadas van a seguir trabajando con el sistema de gestión de calidad, ya que éste permite desarrollar todo el proceso de una manera más eficiente.

4.1.3 Fichas de observación – Indicadores financieros

4.1.3.1 Indicadores financieros aplicados

A continuación se detalla los indicadores financieros que fueron aplicados en el análisis de los estados financieros de las cincuenta empresas encuestadas.

Tabla 32: Indicadores financieros aplicados en el análisis

N#	Indicador	Fórmula
1	Retorno sobre fondos propios (Rentabilidad Financiera)	$ROE = \frac{Utilidad\ neta}{Patrimonio\ neto}$
2	Retorno sobre activos	$ROA = \frac{Beneficio\ antes\ de\ intereses\ e\ impuestos}{Activo\ total}$
3	Margen de utilidad neta	$Margen\ utilidad\ neta = \frac{Utilidad\ neta}{Ventas}$
4	Liquidez corriente	$Liquidez\ corriente = \frac{Activos\ corrientes}{Pasivos\ corrientes}$
5	Prueba ácida	$Prueba\ ácida = \frac{Activo\ corriente - Inventario}{Pasivo\ corriente}$
6	Índice de endeudamiento	$Índice\ de\ endeudamiento = \frac{Total\ Pasivo}{Total\ Activo}$
7	Sistema DuPont	$Sistema\ DuPont = \frac{Utilidad\ neta}{Ventas} \times \frac{Ventas}{Activo\ total} \times \frac{Activo\ total}{Patrimonio}$

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)

Fuente: Investigación propia

Tabla 33: Indicadores financieros aplicados en el análisis

Descripción	ROE	ROA	Margen Neto	Liquidez Corriente	Prueba Ácida	Endeudamiento del Activo
G. Comercio al por mayor y al menor reparación de vehículos automotores y motocicletas.	16.76%	4.51%	3.01%	1.5162	1.0479	64.48%
G45. Comercio y reparación de vehículos automotores y motocicletas.	14.37%	3.81%	3.20%	1.5300	0.9162	67.56%
G46. Comercio al por mayor, excepto el de vehículos automotores y motocicletas.	17.16%	4.61%	3.17%	1.5268	1.0814	63.49%
G47. Comercio al por menor, excepto el de vehículos automotores y motocicletas.	16.60%	4.57%	2.43%	1.4779	0.9870	65.79%
	64.89%	17.50%	11.81%	6.0509	4.0325	261.32%
Promedio	16.22%	4.38%	2.95%	1.5127	1.0081	65.33%

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)

Fuente: Superintendencia de Compañías

4.1.3.2 Retorno sobre fondos propios – ROE

Tabla 34: Retorno sobre fondos propios (ROE) – Período 2015 - 2017

RETORNO SOBRE FONDOS PROPIOS (ROE)			
EMPRESAS	2015	2016	2017
General Motors del Ecuador S.A	30.9%	15.8%	26.4%
Tenaris Global Services Ecuador S.A.	11.7%	2.4%	3.6%
Unilimpio S.A.	15.7%	13.3%	9.0%
Teojama Comercial S.A	12.2%	0.6%	-0.1%
Moderna Alimentos S.A.	11.8%	8.5%	8.3%
Hispanoda S.A.	91.8%	81.2%	-1.4%
Globalelectric S.A.	61.3%	11.9%	7.9%
Taski S.A.	-2.7%	0.0%	-5.7%
Comohogar S.A.	8.0%	4.6%	5.2%
Ortopedia Médica Ormedic Cía. Ltda.	31.6%	11.0%	67.0%
Herbalife del Ecuador S.A.	8.6%	10.4%	48.9%
Gutierrez Navas Su Ferreteria C. Ltda.	44.1%	35.2%	48.9%
Integraldata	20.7%	-2.3%	-0.7%
Venice S.A.	1.9%	1.1%	2.4%
Platinum Part Platpart S.A.	9.7%	3.0%	-19.4%
Socieplast S.A.	-4.8%	5.0%	3.8%
Provemadera S.A.	43.3%	22.9%	-0.6%
Husqvarna Ecuador S.A.	40.0%	21.6%	17.2%
Hihg Lights Iluminacion del Ecuador Cía. Ltda.	0.5%	1.3%	2.1%
Teland S.A.	22.0%	0.0%	193.3%
Fhalconfood Globasupplies Cía. Ltda.	11.8%	-6.0%	-10.1%
Importadora, Exportadora y Comercializadora D&Bond C.A.	-11.2%	0.9%	1.1%
Expormoda Cía. Ltda.	-17.7%	2.0%	6.9%
Ventas y mantenimiento de equipo técnico C. Ltda. Venamet	23.4%	11.5%	31.6%
Artegelato Ecuador S.A.	4.6%	7.8%	4.5%
Tecnomega C.A.	10.1%	9.5%	12.7%
Multiservicios Juan de la Cruz S.A	28.7%	17.6%	12.7%
Geomedic Cía. Ltda.	50.3%	3.3%	2.3%
Prosonido Cía. Ltda.	0.1%	-15.3%	17.0%
Intermedica Cía. Ltda.	7.3%	0.4%	2.5%
Ofisna C. Ltda.	-0.9%	25.3%	23.6%
Roddome Pharmaceutical S.A.	6.3%	-24.8%	16.6%
Celco Cía. Ltda.	9.7%	25.6%	15.7%
Gerest Cía. Ltda.	25.3%	1.1%	4.8%
Semebar	25.8%	16.2%	37.1%
Distrisnacks Cía. Ltda.	20.7%	19.4%	24.4%
Carlos Manrique Muñoz-CMM- Representaciones Cía. Ltda.	7.5%	-32.4%	0.5%
Neocosideco S.A.	40.8%	-8.5%	0.3%
Reneu S.A.	27.6%	191.9%	-41.7%
Olimpobusiness S.A.	22.3%	15.2%	10.7%
Librería Cultural Cía. Ltda.	0.5%	-8.5%	7.5%
Degso Cía. Ltda.	43.5%	16.6%	12.6%
Deaceroplus Cía. Ltda.	19.5%	19.5%	14.2%
Proofchemical S.A.	30.8%	20.1%	5.0%
Madvis Cía. Ltda.	15.2%	10.3%	20.1%
Dinforsy smega S.A.	2.0%	3.5%	7.5%
Naos-Skin Care Ecuador S.A.	39.2%	-17.3%	14.0%
Tecnoplus Cía. Ltda.	3.3%	24.1%	4.8%
Entredulces S.A.	-11.2%	-62.4%	-2333.9%
Proveedora Automotriz S.A.C.I.	6.1%	-2.0%	3.8%
Muy importante	Empresas con SGC		
Medianamente importante	Empresas que trabajan con calidad		
Poco importante	Empresas que trabajan sin gestionar		

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)

Fuente: Superintendencia de Compañías

4.1.3.3 Retorno sobre activos (ROA)

Tabla 35: Retorno sobre activos (ROA) – Período 2015 - 2017

RENTABILIDAD SOBRE EL ACTIVO (ROA)			
EMPRESAS	2015	2016	2017
General Motors del Ecuador S.A	28.9%	17.2%	22.0%
Tenaris Global Services Ecuador S.A.	2.4%	1.8%	2.6%
Unilimpio S.A.	11.4%	9.9%	7.0%
Teojama Comercial S.A	8.2%	-1.4%	0.7%
Moderna Alimentos S.A.	8.2%	6.9%	7.0%
Hispamoda S.A.	14.5%	2.2%	-3.1%
Globalelectric S.A.	34.5%	9.2%	7.4%
Taski S.A.	-5.3%	-5.4%	-3.3%
Comohogar S.A.	9.5%	5.8%	6.9%
Ortopedia Médica Ormedic Cía. Ltda.	6.5%	5.6%	29.1%
Herbalife del Ecuador S.A.	17.0%	13.2%	35.6%
Gutierrez Navas Su Ferreteria C. Ltda.	21.5%	14.9%	30.4%
Integradata	21.3%	-0.1%	0.3%
Venice S.A.	0.6%	1.0%	1.0%
Platinum Part Platpart S.A.	4.8%	1.4%	-8.0%
Socieplast S.A.	1.6%	5.5%	3.7%
Provemadera S.A.	7.9%	2.4%	-1.7%
Husqvarna Ecuador S.A.	15.3%	9.2%	9.1%
Hihg Lights Ilumination del Ecuador Cía. Ltda.	1.9%	1.9%	1.4%
Teland S.A.	1.6%	0.0%	3.7%
Fhalconfood Globasupplies Cía. Ltda.	2.8%	0.1%	-1.2%
Importadora, Exportadora y Comercializadora D&Bond C.A.	-3.9%	0.9%	1.1%
Expormoda Cía. Ltda.	2.1%	0.8%	2.8%
Ventas y mantenimiento de equipo técnico C. Ltda. Venamet	14.1%	6.1%	18.5%
Artegelato Ecuador S.A.	4.8%	5.4%	8.3%
Tecnomega C.A.	7.7%	7.2%	5.0%
Multiservicios Juan de la Cruz S.A	12.8%	8.2%	5.8%
Geomedic Cía. Ltda.	2.5%	-0.8%	-0.8%
Prosonido Cía. Ltda.	1.5%	-2.6%	6.0%
Intermedica Cía. Ltda.	7.1%	1.9%	2.8%
Ofisna C. Ltda.	1.6%	5.4%	11.4%
Roddome Pharmaceutical S.A.	18.6%	10.8%	35.2%
Celco Cía. Ltda.	4.9%	15.5%	11.4%
Gerest Cía. Ltda.	8.7%	-0.3%	-0.4%
Semebar	-6.5%	-4.4%	-3.6%
Distrisnacks Cía. Ltda.	18.2%	26.5%	33.8%
Carlos Manrique Muñoz-CMM- Representaciones Cía. Ltda.	4.4%	21.4%	0.2%
Neocosideco S.A.	2.5%	-5.6%	0.3%
Reneu S.A.	-0.1%	-16.0%	-8.7%
Olimpobusiness S.A.	9.7%	7.7%	6.0%
Librería Cultural Cía. Ltda.	-3.1%	1.0%	-0.3%
Degso Cía. Ltda.	18.1%	4.4%	1.6%
Deaceroplus Cía. Ltda.	10.1%	12.0%	10.5%
Proofchemical S.A.	29.5%	25.4%	7.8%
Madvis Cía. Ltda.	3.2%	3.5%	6.9%
Dinforsysmega S.A.	4.2%	8.3%	10.3%
Naos-Skin Care Ecuador S.A.	18.6%	-5.5%	11.0%
Tecnoplus Cía. Ltda.	2.1%	3.8%	2.1%
Entredulces S.A.	-2.6%	-7.7%	4.8%
Proveedora Automotriz S.A.C.I.	5.5%	-2.2%	3.9%
Muy importante (Utilidades)	Empresas con SGC		
Medianamente importante	Empresas que trabajan con calidad		
Poco importante (Pérdida)	Empresas que trabajan sin gestionar		

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)

Fuente: Superintendencia de Compañías

4.1.3.4 Margen de utilidad neta

Tabla 36: Margen de utilidad neta – Período 2015 - 2017

MARGEN DE UTILIDAD NETA			
EMPRESAS	2015	2016	2017
General Motors del Ecuador S.A	5.9%	3.9%	5.0%
Tenaris Global Services Ecuador S.A.	0.9%	0.3%	0.4%
Unilimpio S.A.	3.4%	3.5%	2.6%
Teojama Comercial S.A	8.5%	0.6%	-0.1%
Moderna Alimentos S.A.	5.2%	3.8%	3.8%
Hispamoda S.A.	11.0%	4.5%	0.0%
Globalelectric S.A.	14.0%	3.7%	3.5%
Taski S.A.	-6.5%	-3.4%	-21.4%
Comohogar S.A.	7.3%	5.3%	5.6%
Ortopedia Médica Ormedic Cía. Ltda.	5.5%	2.2%	4.1%
Herbalife del Ecuador S.A.	0.8%	0.6%	3.4%
Gutierrez Navas Su Ferretería C. Ltda.	5.6%	4.5%	5.8%
Integraldata	7.2%	-1.3%	-0.6%
Venice S.A.	7.3%	3.3%	8.1%
Platinum Part Platpart S.A.	2.5%	1.1%	-7.7%
Socieplast S.A.	-12.1%	12.7%	11.9%
Provemadera S.A.	3.0%	2.2%	-0.1%
Husqvarna Ecuador S.A.	5.3%	2.4%	4.0%
Hihg Lights Iluminación del Ecuador Cía. Ltda.	0.1%	0.3%	0.7%
Teland S.A.	0.7%	0.0%	1.2%
Phalconfood Globasupplies Cía. Ltda.	0.7%	-0.4%	-0.4%
Importadora, Exportadora y Comercializadora D&Bond C.A.	-2.4%	0.3%	0.2%
Expormoda Cía. Ltda.	1.3%	0.9%	1.9%
Ventas y mantenimiento de equipo técnico C. Ltda. Venamet	6.3%	2.6%	9.0%
Artegelato Ecuador S.A.	1.6%	3.0%	2.0%
Tecnomega C.A.	1.9%	2.8%	3.2%
Multiservicios Juan de la Cruz S.A	2.5%	1.9%	1.4%
Geomedic Cía. Ltda.	3.2%	0.2%	0.2%
Prosonido Cía. Ltda.	0.0%	-6.1%	7.3%
Intermedica Cía. Ltda.	4.5%	0.2%	1.8%
Ofisna C. Ltda.	-0.1%	2.4%	1.7%
Roddome Pharmaceutical S.A.	3.5%	-26.1%	18.2%
Celco Cía. Ltda.	1.9%	6.5%	5.1%
Gerest Cía. Ltda.	2.8%	0.1%	0.6%
Semebar	0.3%	0.3%	1.9%
Distrisnacks Cía. Ltda.	3.7%	2.8%	3.1%
Carlos Manrique Muñoz-CMM- Representaciones Cía. Ltda.	7.2%	-45.3%	0.8%
Neocosideco S.A.	1.0%	-4.1%	0.3%
Reneu S.A.	1.6%	-17.8%	-18.4%
Olimpobusiness S.A.	6.9%	6.2%	4.8%
Librería Cultural Cía. Ltda.	0.1%	11.6%	1.4%
Degso Cía. Ltda.	6.6%	2.8%	1.8%
Deaceroplus Cía. Ltda.	3.0%	4.7%	4.9%
Proofchemical S.A.	12.5%	12.0%	5.0%
Madvis Cía. Ltda.	1.4%	1.3%	2.9%
Dinforsysmega S.A.	0.8%	0.9%	1.2%
Naos-Skin Care Ecuador S.A.	7.1%	-2.9%	2.3%
Tecnoplus Cía. Ltda.	0.4%	1.4%	0.4%
Entredulces S.A.	-1.2%	-5.1%	-6.2%
Proveedora Automotriz S.A.C.I.	17.9%	-6.0%	10.5%
Muy importante	Empresas con SGC		
Medianamente importante	Empresas que trabajan con calidad		
Poco importante	Empresas que trabajan sin gestionar		

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)

Fuente: Superintendencia de Compañías

4.1.3.5 *Liquidez corriente*

Tabla 37: Liquidez corriente – Período 2015 - 2017

LIQUIDEZ CORRIENTE			
EMPRESAS	2015	2016	2017
General Motors del Ecuador S.A	2.47	2.97	2.00
Tenaris Global Services Ecuador S.A.	1.10	1.11	1.16
Unilimpio S.A.	2.45	2.47	2.60
Teojama Comercial S.A	1.14	1.25	1.42
Moderna Alimentos S.A.	1.84	2.11	1.93
Hispamoda S.A.	3.80	2.26	2.23
Globalelectric S.A.	1.49	1.75	5.98
Taski S.A.	1.06	1.06	1.02
Comohogar S.A.	3.17	7.39	6.18
Ortopedia Médica Ormedic Cía. Ltda.	5.54	5.19	1.29
Herbalife del Ecuador S.A.	1.12	1.21	1.88
Gutierrez Navas Su Ferreteria C. Ltda.	1.54	1.46	1.88
Integraldata	1.10	2.06	2.79
Venice S.A.	1.28	1.26	2.88
Platinum Part Platpart S.A.	1.41	1.75	1.66
Socieplast S.A.	7.86	5.47	6.87
Provemadera S.A.	1.14	1.78	0.97
Husqvarna Ecuador S.A.	1.32	1.24	1.55
Hihg Lights Iluminacion del Ecuador Cía. Ltda.	1.48	1.85	1.71
Teland S.A.	1.60		2.07
Fhalconfood Globasupplies Cía. Ltda.	0.84	1.64	1.73
Importadora, Exportadora y Comercializadora D&Bond C.A.	1.35	3.83	1.46
Expormoda Cía. Ltda.	1.67	1.28	1.35
Ventas y mantenimiento de equipo técnico C. Ltda. Venamet	1.48	1.32	4.72
Artegelato Ecuador S.A.	3.89	2.62	3.73
Tecnomega C.A.	1.46	1.59	0.72
Multiservicios Juan de la Cruz S.A	1.22	1.34	1.34
Geomedic Cía. Ltda.	0.81	1.10	1.46
Prosonido Cía. Ltda.	1.03	1.03	1.18
Intermedica Cía. Ltda.	2.69	3.24	2.98
Ofisna C. Ltda.	1.79	1.13	1.58
Roddome Pharmaceutical S.A.	1.39	1.65	5.65
Celco Cía. Ltda.	1.24	1.59	1.84
Gerest Cía. Ltda.	1.01	0.90	1.04
Semebar	2.77	1.68	4.62
Distrisnacks Cía. Ltda.	3.81	11.08	12.21
Carlos Manrique Muñoz-CMM- Representaciones Cía. Ltda.	2.73	2.74	3.24
Neocosideco S.A.	1.03	3.30	10.16
Reneu S.A.	1.16	1.26	1.27
Olimpobusiness S.A.	1.27	1.19	1.39
Librería Cultural Cía. Ltda.	1.72	1.63	1.59
Degso Cía. Ltda.	3.12	2.86	2.09
Deaceroplus Cía. Ltda.	1.56	1.64	1.99
Proofchemical S.A.	1.99	4.45	8.35
Madvis Cía. Ltda.	2.65	2.24	2.46
Dinforsysmega S.A.	1.96	2.24	1.65
Naos-Skin Care Ecuador S.A.	1.42	1.45	1.53
Tecnoplus Cía. Ltda.	4.06	1.08	1.41
Entredulces S.A.	2.67	0.96	0.67
Proveedora Automotriz S.A.C.I.	5.14	5.29	9.85
Muy importante	Empresas con SGC		
Medianamente importante	Empresas que trabajan con calidad		
Poco importante	Empresas que trabajan sin gestionar		

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)
Fuente: Superintendencia de Compañías

4.1.3.6 Prueba Ácida

Tabla 38: Prueba Ácida – Período 2015 – 2017

PRUEBA ÁCIDA			
EMPRESAS	2015	2016	2017
General Motors del Ecuador S.A	1.73	1.98	1.50
Tenaris Global Services Ecuador S.A.	0.62	0.74	0.53
Unilimpio S.A.	1.43	1.59	1.49
Teojama Comercial S.A	0.83	0.92	1.09
Moderna Alimentos S.A.	1.03	1.24	1.25
Hispamoda S.A.	3.80	2.26	2.11
Globalelectric S.A.	0.31	1.02	3.53
Taski S.A.	0.82	0.93	0.89
Comohogar S.A.	1.50	3.59	3.75
Ortopedia Médica Ormedic Cía. Ltda.	4.28	3.72	0.74
Herbalife del Ecuador S.A.	0.31	0.42	0.95
Gutierrez Navas Su Ferreteria C. Ltda.	0.58	0.69	0.95
Integraldata	1.10	2.05	2.76
Venice S.A.	1.28	1.26	2.36
Platinum Part Platpart S.A.	0.36	0.52	0.51
Socieplast S.A.	6.36	4.44	6.43
Provemadera S.A.	1.14	1.01	0.52
Husqvarna Ecuador S.A.	0.71	0.54	0.81
Hihg Lights Iluminacion del Ecuador Cía. Ltda.	0.64	0.39	0.43
Teland S.A.	1.14		1.65
Fhalconfood Globasupplies Cía. Ltda.	0.49	0.92	0.99
Importadora, Exportadora y Comercializadora D&Bond C.A.	0.60	2.30	0.73
Expormoda Cía. Ltda.	1.17	0.87	1.12
Ventas y mantenimiento de equipo técnico C. Ltda. Venamet	0.38	0.52	1.82
Artegelato Ecuador S.A.	1.66	1.08	1.19
Tecnomega C.A.	1.08	1.40	0.55
Multiservicios Juan de la Cruz S.A	0.55	0.62	0.63
Geomedic Cía. Ltda.	0.44	0.57	0.74
Prosonido Cía. Ltda.	0.27	0.52	0.56
Intermedica Cía. Ltda.	0.72	1.06	0.93
Ofisna C. Ltda.	1.46	1.06	1.31
Roddome Pharmaceutical S.A.	0.71	0.63	4.33
Celco Cía. Ltda.	0.40	1.59	0.78
Gerest Cía. Ltda.	0.92	0.81	0.96
Semebar	1.06	0.85	4.12
Distrisnacks Cía. Ltda.	3.81	11.08	12.21
Carlos Manrique Muñoz-CMM- Representaciones Cía. Ltda.	1.69	1.83	2.09
Neocosideco S.A.	0.71	2.12	6.84
Reneu S.A.	0.96	1.14	1.02
Olimpobusiness S.A.	0.64	0.58	0.68
Librería Cultural Cía. Ltda.	0.49	0.36	0.78
Degso Cía. Ltda.	0.93	1.26	0.65
Deaceroplus Cía. Ltda.	1.55	1.51	1.96
Proofchemical S.A.	1.40	2.90	6.10
Madvis Cía. Ltda.	1.62	1.35	1.43
Dinforsysmega S.A.	1.08	2.12	1.57
Naos-Skin Care Ecuador S.A.	0.67	1.15	1.29
Tecnoplus Cía. Ltda.	3.31	0.83	1.21
Entredulces S.A.	1.81	0.76	0.41
Provedora Automotriz S.A.C.I.	0.90	0.64	6.46
Muy importante	Empresas con SGC		
Medianamente importante	Empresas que trabajan con calidad		
Poco importante	Empresas que trabajan sin gestionar		

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)

Fuente: Superintendencia de Compañías

4.1.3.7 Índice de endeudamiento

Tabla 39: Índice de endeudamiento – Período 2015 - 2017

ÍNDICE DE ENDEUDAMIENTO			
EMPRESAS	2015	2016	2017
General Motors del Ecuador S.A	37.08%	29.70%	45.01%
Tenaris Global Services Ecuador S.A.	90.07%	89.52%	85.98%
Unilimpio S.A.	54.04%	50.05%	47.40%
Teojama Comercial S.A	49.65%	54.81%	54.48%
Moderna Alimentos S.A.	45.89%	39.47%	40.31%
Hispamoda S.A.	86.73%	92.71%	102.60%
Globalelectric S.A.	62.88%	49.42%	40.53%
Taski S.A.	58.75%	58.84%	59.47%
Comohogar S.A.	26.54%	13.51%	15.05%
Ortopedia Médica Ormedic Cía. Ltda.	30.09%	28.49%	71.75%
Herbalife del Ecuador S.A.	82.31%	79.07%	60.11%
Gutierrez Navas Su Ferreteria C. Ltda.	68.89%	73.16%	60.11%
Integraldata	32.78%	26.87%	18.56%
Venice S.A.	56.91%	54.33%	57.06%
Platinum Part Platpart S.A.	69.59%	66.18%	58.70%
Socieplast S.A.	19.74%	17.29%	16.41%
Provemadera S.A.	83.04%	81.61%	82.66%
Husqvarna Ecuador S.A.	75.57%	80.29%	64.71%
Hihg Lights Iluminacion del Ecuador Cía. Ltda.	70.85%	62.73%	65.09%
Teland S.A.	96.29%		99.30%
Fhalconfood Globasupplies Cía. Ltda.	84.87%	84.57%	91.33%
Importadora, Exportadora y Comercializadora D&Bond C.A.	68.94%	63.97%	73.33%
Expormoda Cía. Ltda.	49.45%	54.31%	60.04%
Ventas y mantenimiento de equipo técnico C. Ltda. Venamet	59.88%	66.09%	61.66%
Artegelato Ecuador S.A.	42.41%	51.00%	47.10%
Tecnomega C.A.	55.13%	52.96%	45.41%
Multiservicios Juan de la Cruz S.A	74.65%	71.85%	71.60%
Geomedic Cía. Ltda.	95.03%	95.64%	95.13%
Prosonido Cía. Ltda.	73.10%	75.40%	66.64%
Intermedica Cía. Ltda.	44.42%	39.53%	42.49%
Ofisna C. Ltda.	57.78%	88.86%	76.20%
Roddome Pharmaceutical S.A.	65.94%	55.90%	31.44%
Celco Cía. Ltda.	70.49%	58.09%	49.44%
Gerest Cía. Ltda.	67.44%	65.54%	66.23%
Semebar	99.29%	99.07%	98.66%
Distrisnacks Cía. Ltda.	25.47%	8.78%	8.19%
Carlos Manrique Muñoz-CMM- Representaciones Cía. Ltda.	28.51%	28.20%	22.59%
Neocosideco S.A.	96.39%	34.46%	29.17%
Reneu S.A.	92.86%	107.52%	78.11%
Olimpobusiness S.A.	66.38%	60.12%	56.17%
Librería Cultural Cía. Ltda.	77.08%	76.76%	72.96%
Degso Cía. Ltda.	66.47%	66.41%	73.69%
Deaceroplus Cía. Ltda.	65.35%	59.64%	50.78%
Proofchemical S.A.	38.16%	20.77%	12.08%
Madvis Cía. Ltda.	86.28%	81.77%	77.56%
Dinforsysmega S.A.	42.81%	41.91%	59.17%
Naos-Skin Care Ecuador S.A.	70.71%	68.34%	65.12%
Tecnoplus Cía. Ltda.	81.07%	91.48%	84.89%
Entredulces S.A.	76.73%	87.67%	99.28%
Proveedora Automotriz S.A.C.I.	20.23%	20.68%	7.66%
Muy importante	Empresas con SGC		
Medianamente importante	Empresas que trabajan con calidad		
Poco importante	Empresas que trabajan sin gestionar		

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)

Fuente: Superintendencia de Compañías

4.1.3.8 Índice Dupont

Tabla 40: Indicador de índice DUPONT – Período 2015 – 2017

SISTEMA DUPONT			
EMPRESAS	2015	2016	2017
General Motors del Ecuador S.A	30.9%	15.8%	26.3%
Tenaris Global Services Ecuador S.A.	11.7%	2.4%	3.7%
Unilimpio S.A.	15.7%	13.3%	11.4%
Teojama Comercial S.A	12.2%	0.6%	-0.1%
Moderna Alimentos S.A.	11.8%	8.5%	8.9%
Hispamoda S.A.	91.8%	81.2%	0.1%
Globalelectric S.A.	61.3%	11.9%	9.7%
Taski S.A.	-2.7%	-1.2%	-5.3%
Comohogar S.A.	8.0%	4.6%	5.3%
Ortopedia Médica Ormedic Cía. Ltda.	31.6%	11.0%	22.2%
Herbalife del Ecuador S.A.	8.6%	10.4%	74.2%
Gutierrez Navas Su Ferreteria C. Ltda.	44.1%	35.2%	53.3%
Integraldata	20.7%	-2.3%	-0.7%
Venice S.A.	1.9%	1.1%	2.6%
Platinum Part Platpart S.A.	9.7%	3.0%	-17.1%
Socioplast S.A.	-4.8%	5.0%	4.9%
Provemadera S.A.	43.3%	22.9%	-0.6%
Husqvarna Ecuador S.A.	40.0%	21.6%	23.0%
Hihg Lights Iluminacion del Ecuador Cía. Ltda.	0.5%	1.3%	2.1%
Teland S.A.	22.0%	0.0%	50.9%
Fhalconfood Globasupplies Cía. Ltda.	11.8%	-6.0%	-5.5%
Importadora, Exportadora y Comercializadora D&Bond C.A.	-11.2%	0.9%	0.8%
Expormoda Cía. Ltda.	-17.7%	2.0%	-50.1%
Ventas y mantenimiento de equipo técnico C. Ltda. Venamet	23.4%	11.5%	34.2%
Artegelato Ecuador S.A.	4.6%	7.8%	5.5%
Tecnomega C.A.	10.1%	9.5%	16.1%
Multiservicios Juan de la Cruz S.A	28.7%	17.6%	18.2%
Geomedic Cía. Ltda.	50.3%	3.3%	2.1%
Prosonido Cía. Ltda.	0.1%	-15.3%	17.8%
Intermedica Cía. Ltda.	7.3%	0.4%	2.5%
Ofisna C. Ltda.	-0.9%	25.3%	27.5%
Roddome Pharmaceutical S.A.	6.3%	-24.8%	35.1%
Celco Cía. Ltda.	9.7%	25.6%	23.4%
Gerest Cía. Ltda.	25.3%	1.1%	4.8%
Semebar	25.8%	16.2%	77.1%
Distrisnacks Cía. Ltda.	20.7%	19.4%	19.2%
Carlos Manrique Muñoz-CMM- Representaciones Cía. Ltda.	7.5%	-32.4%	0.4%
Neocosideco S.A.	40.8%	-8.5%	2.7%
Reneu S.A.	27.6%	191.9%	-170.0%
Olimpobusiness S.A.	22.3%	15.2%	14.0%
Librería Cultural Cía. Ltda.	0.5%	8.5%	8.8%
Degso Cía. Ltda.	43.5%	16.6%	11.6%
Deaceroplus Cía. Ltda.	19.5%	19.5%	20.4%
Proofchemical S.A.	30.8%	20.1%	6.7%
Madvis Cía. Ltda.	15.2%	10.3%	28.1%
Dinforsysmega S.A.	2.0%	3.5%	8.4%
Naos-Skin Care Ecuador S.A.	39.2%	-17.3%	13.7%
Tecnoplus Cía. Ltda.	3.3%	24.1%	4.0%
Entredulces S.A.	-11.2%	-62.4%	-43.8%
Proveedora Automotriz S.A.C.I.	6.1%	-2.0%	3.7%
Muy importante	Empresas con SGC		
Medianamente importante	Empresas que trabajan con calidad		
Poco importante	Empresas que trabajan sin gestionar		

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)
Fuente: Superintendencia de Compañías

ANÁLISIS Y CONCLUSIÓN

De acuerdo a la aplicación de diferentes indicadores financieros se puede visualizar que los porcentajes significativos están distribuidos tanto en empresas que sí gestionan la calidad con o sin certificaciones y empresas que no gestionan la calidad, para un breve análisis se hizo un comparación por grupo eligiendo a los cinco mejores y más estables indicadores de cada uno, realizando una media comparativa entre éstos.

Retorno sobre Fondos Propios (ROE)

El ROE de los últimos tres años de las empresas que gestionan la calidad con o sin el aval de certificaciones fue: en el 2015 del 58%, 36% en el 2016 y del 45% en el 2017. De las empresas que no gestionan la calidad la evolución ha sido la siguiente: en el 2015 del 36%, 57% en el año 2016 y del 24% para el año 2017. Considerando que si el dinero estuviera invertido en una póliza de inversión, la tasa máxima convencional que podrían recibir los accionistas cada año sería del 9.33% (Banco Central del Ecuador, 2018), viendo bajo esa perspectiva las empresas del estudio que sí gestionan la calidad en promedio logran 10% de retorno, mientras que las empresas que no gestionan la calidad tienen un retorno del 9.1%.

Rentabilidad sobre el activo (ROA)

En relación al aprovechamiento de las empresas sobre sus activos para generar beneficios tenemos los siguientes resultados: en las empresas que sí gestionan la calidad evidencian un 25% de rentabilidad en el 2015, 13% en el 2016 y 27% en el 2017. Mientras que las empresas que no gestionan la calidad, 21% en el 2015, 20% en el 2016 y 21% en el año 2017. En comparación con otras empresas del mismo sector y con los datos de la Superintendencia de Compañías (2018), el ROA promedio obtenido en el año 2017 fue del 4,38%; es así que, de todas las empresas de estudio se obtuvo el promedio de 7% y 7.2% para las empresas que gestionan y no la calidad respectivamente, por lo tanto se concluye que todas las empresas del estudio obtuvieron un ROA superior al promedio total del sector comercial.

Margen de utilidad neta

El margen de utilidad neta promedio con respecto a las empresas que sí manejan gestión de calidad es del 10% en el año 2015, 6% en el año 2016 y 8% en el año 2017. Mientras que las empresas que no gestionan la calidad tienen un margen del 10% en el año 2015, 8% en el 2016 y 9% en el año 2017. En comparación con otras empresas del mismo sector y con los datos de la Superintendencia de Compañías (2018), el Margen de utilidad neta promedio del año 2017 fue del 2.95%, con éste antecedente, las empresas que fueron analizadas no sobrepasan de ese porcentaje, independientemente si gestionan o no la calidad en sus empresas, llegando a una media del 2%.

Liquidez corriente

Con respecto a la capacidad de afrontar deudas a corto plazo, las empresas que sí poseen control de calidad para el período 2015 – 2017 cuentan con \$4.85, \$5.02 y \$5.49 respectivamente, para poder cancelar cada dólar del pasivo corriente. Finalmente, las empresas que no poseen gestión de calidad cuentan con \$3.78, \$5.40 y \$9.24 por cada dólar de deuda corriente en los años 2015, 2016 y 2017. Comparando dentro de las empresas del mismo sector para finales del 2017 de acuerdo a los balances ingresados en Superintendencia de Compañías (2018), el promedio de liquidez corriente fue de \$1.5117, es decir las empresas cuentan con más de un dólar por cada dólar de deuda a corto plazo. De las empresas elegidas para el análisis sí sobrepasan del valor medio de liquidez corriente.

Prueba Ácida

El indicador de Prueba Ácida indica que tanta liquidez tiene una empresa para afrontar sus pasivos corrientes sin contar con sus inventarios, es así que, para las empresas que sí gestionan la calidad cuenta con: \$3.57, \$3.26 y \$3.77 para el período 2015 – 2017, mientras que las empresas que no gestionan la calidad cuentas con \$2.44, \$4.01 y \$7.19 para el período 2015 – 2017. De acuerdo a los balances presentados en la Superintendencia de Compañías (2018) del sector comercial al 31 de diciembre 2017, el promedio del indicador de prueba ácida es de \$1, analizando a las empresas con

mejores resultados, se evidencia que todas las empresas sin importar si tienen o no gestión de calidad sí sobrepasan el promedio sectorial.

Índice de Endeudamiento

Con respecto al índice de endeudamiento del período 2015 al 2017 existe una media de endeudamiento para el año 2015 del 62%, 57% para el año 2016 y 60% para el año 2017. Mientras que el índice para las empresas que no gestionan la calidad para el 2015 es del 65%, 61% para el 2016 y 56% para el año 2017. De acuerdo a la Superintendencia de Compañías (2018), el promedio del endeudamiento del sector comercial es del 65.33%. Las empresas analizadas si bien es cierto que no sobrepasan del 65.33% en promedio, también se puede visualizar que existen empresas que mantiene índices de endeudamiento de entre 15% al 102%, las empresas han tenido que endeudarse para poder continuar operando, lo cual se evidencia en sus ventas y en el margen de utilidad neta.

Índice DuPont

Considerado como uno de las razones financieras más importantes en el análisis financiero y económico de las empresas, el Índice DuPont de las empresas que gestionan la calidad reflejan 58% para el año 2015, 36% para el año 2016 y 48% para el año 2017. Mientras que las empresas que no gestionan la calidad reflejan un índice del 36% en el año 2015, 57% en el 2016 y 38% para el año 2017. Realizando un promedio a nivel de todas las empresas analizadas se tiene que para el 2017 las empresas que gestionan la calidad tienen un índice DuPont del 11%, y 5% para las empresas que no gestionan la calidad. Se puede evidenciar brevemente que las empresas que gestiona la calidad tienen mejores rendimientos financieros.

Conclusiones Finales

- De acuerdo al análisis de indicadores financieros aplicados a los balances de las empresas de estudio, se pudo evidenciar que no existe una notoria relevancia entre las empresas que sí gestionan la calidad, versus a las empresas que no lo hacen, sin embargo, cabe recalcar que de las empresas que poseen certificaciones de calidad

se esperaría que tengan mejores resultados, pero no sobresalen de las otras empresas que con o sin tener departamentos que gestionen la calidad, hacen bien sus procesos, logrando verse evidenciado en los resultados finales de sus actividades.

- De las entrevistas se obtuvo que la motivación principal para tener una certificación en sistemas de gestión de calidad no es la mejora continua sino el cumplimiento de un requisito, ya sea para ser exportadores, para obtener contratos con el estado, es decir, decisiones más de carácter comercial que de mejora continua.

4.2 Comprobación de la hipótesis

4.2.1 Planteamiento de la hipótesis

Al haber concluido de analizar y procesar los resultados obtenidos de las encuestas, se procedió a realizar la verificación de la hipótesis de la relación entre las variables gestión de calidad y rentabilidad.

4.2.2 Combinación de frecuencias

Para efectuar la combinación de las frecuencias se eligió a las preguntas 1 y 15 de la encuesta dirigida a las empresas que no tienen SGC, y las preguntas 13 y 12 de la encuesta dirigida a las empresas que sí tienen SGC.

Tabla 41: Combinación de frecuencias

1. ¿La empresa trabaja con estándares de calidad, con o sin el aval de un sistema de gestión de calidad?

	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	22	52.38%	52.38%	52.38%
	No	20	47.62%	47.62%	100.00%
	Total	42	100.00%	100.00%	

15. ¿Considera que la gestión de calidad ha influido en el rendimiento de la empresa?

	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	30	71.43%	71.43%	71.43%
	No	12	28.57%	28.57%	100.00%
	Total	42	100.00%	100.00%	

13. ¿La empresa va a continuar trabajando con el Sistema de Gestión de Calidad?

	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	8	100.00%	100.00%	100.00%
	No	0	0.00%	0.00%	100.00%
	Total	8	100.00%	100.00%	

12. ¿El Sistema de Gestión de Calidad ha permitido mejorar la rentabilidad de la empresa?

	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	7	87.50%	87.50%	87.50%
	No	1	12.50%	12.50%	100.00%
	Total	8	100.00%	100.00%	

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)

Fuente: Encuestas

Para establecer las frecuencias observadas se estable el cálculo de correspondiente a la correlación, lo cual da a lugar a la correspondencia de los valores observados.

Tabla 42: Frecuencias observadas

Frecuencias observadas			
Preguntas	Sí	No	Subtotal
1. ¿La empresa trabaja con estándares de calidad, con o sin el aval de un sistema de gestión de calidad?	30.00	20.00	50.00
12. ¿El Sistema de Gestión de Calidad ha permitido mejorar la rentabilidad de la empresa?	38.00	12.00	50.00
Total	68.00	32.00	100.00

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)

Fuente: Encuestas

Tabla 43: Frecuencia esperadas

Frecuencias esperadas			
Preguntas	Sí	No	Subtotal
1. ¿La empresa trabaja con estándares de calidad, con o sin el aval de un sistema de gestión de calidad?	34.00	16.00	50.00
12. ¿El Sistema de Gestión de Calidad ha permitido mejorar la rentabilidad de la empresa?	34.00	16.00	50.00
Total	68.00	32.00	100.00

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)

Fuente: Encuestas

4.2.3 Modelo lógico

H_0 = La gestión de calidad **No** incide en la rentabilidad de las empresas del subsector comercial de la ciudad de Quito.

H_1 = La gestión de calidad **Sí** incide en la rentabilidad de las empresas del subsector comercial de la ciudad de Quito.

4.2.4 Modelo estadístico

La prueba de Chi-Cuadrado la cual "nos permiten probar si más de dos proporciones de población pueden ser consideradas iguales".(Levin & David, 2004, pág. 448), fue la herramienta utilizada para tal verificación.

A continuación se detalla el cálculo manual del Chi-Cuadrado, mediante la siguiente fórmula:

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Donde:

$X^2 = Chi - Cuadrado$

$O = Frecuenciaobservada$

$E = Frecuenciaesperada$

$\Sigma = Sumatoria$

Tabla 44: Tabla de contingencia

Tabla de contingencia						
Preguntas		O	E	O-E	(O-E) ²	(O-E) ² /E
1. ¿La empresa trabaja con estándares de calidad, con o sin el aval de un sistema de gestión de calidad?	Sí	30	34.00	-4.0	16.00	0.47
	No	20	16.00	4.0	16.00	1.00
12. ¿El Sistema de Gestión de Calidad ha permitido mejorar la rentabilidad de la empresa?	Sí	38	34.00	4.0	16.00	0.47
	No	12	16.00	-4.0	16.00	1.00
Total						2.94

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)

Fuente: Encuestas

Chi –Cuadrado Calculado: $X^2_c = 2.22$

Tabla 45: Tabla de verificación de Chi – Cuadrado

Tabla de valores de Chi - Cuadrado Crítico							
gl	0.500	0.400	0.300	0.200	0.100	0.050	0.025
1	0.455	0.708	1.074	1.642	2.706	3.841	5.024
2	1.386	1.833	2.408	3.219	4.605	5.991	7.378
3	2.366	2.946	3.665	4.642	6.251	7.615	9.348
4	3.357	4.045	4.875	5.989	7.779	9.488	11.143

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)

Fuente: (De la Garza, Morales, & González, 2013)

Nivel de significación

El nivel de significación con el que se va a trabajar es del 10%, es decir con el 90% de confiabilidad.

Grado de libertad

$$gl = (f-1) (c-1)$$

$$gl = (2-1) (2-1)$$

$$gl = 1*1$$

$$gl = 1$$

Chi –Cuadrado de Tabla: $X^2_t = 2.706$

4.3 Conclusión comprobación Chi - Cuadrado

$$X^2_c = 2.94 > X^2_t = 2.76$$

De acuerdo a este resultado se obtuvo que el X^2_c es mayor al X^2_t de esta manera a la luz de los datos y tras el resultado obtenido a través del contraste de hipótesis realizado, no se dispone de evidencia suficiente para poder rechazar la hipótesis alternativa, de ser así se podría decir que “La gestión de calidad **Sí** incide en la rentabilidad de las empresas del subsector comercial de la ciudad de Quito.”

4.4 Limitaciones del estudio

- Las empresas se tardaron en emitir una cita para ejecutar la encuesta.
- Las empresas en algunos momentos mostraron cierta reserva en emitir criterios sobre la temática y se negaron a llenar la encuesta.
- Muchas de las empresas encuestadas prefirieron mantener el anonimato, y con esa condición accedieron a colaborar con la investigación.

- La ubicación de algunas empresas fue complicada, pues, o se habían mudado o tenían registrado en las bases tanto del SRI como de la Superintendencia de Compañías la dirección de bodegas.

4.5 Conclusiones

Luego del análisis de los datos que fueron obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos de investigación, fue posible establecer las siguientes conclusiones en función de los objetivos de investigación.

Objetivo General: Estudiar los sistemas de gestión de calidad de las empresas del subsector comercial de la ciudad de Quito, se concluye que:

- De las 50 empresas encuestadas, 60% gestionan la calidad y de éstas únicamente el 27%, es decir, 8 empresas cuentan con algún tipo de certificación de calidad, y el 40% restante, es decir, 20 empresas trabajan sin gestionar la calidad.
- 100% de las empresas con sistema de gestión de calidad están acreditadas en Normas ISO 9001.
- De las empresas que sí cuentan con certificaciones de calidad el 62.5%, es decir, 5 empresas con grandes, y el 37.5%, es decir, 3 empresas son medianas.
- De las 42 empresas que no cuentan con certificados de calidad, 16 están interesadas en implementar un sistema de gestión de calidad en el plazo de 1 a 5 años; mientras que 26 no están interesadas, ya sea por el alto costo que conlleva la implementación de un sistema, falta de tiempo y apoyo tanto del personal de la empresa como de sus administradores.

Objetivo Específico 1.- Evaluar de forma general los procesos de las empresas del subsector comercial de la ciudad de Quito, se concluye que:

- Por medio de la aplicación de encuestas se pudo evidenciar que los procesos de las empresas que cuentan con algún certificado de gestión de calidad están mejor definidos, documentados y mantienen revisiones periódicas con el propósito de evaluar el cumplimiento de los objetivos organizacionales; mientras que alrededor

del 37% al 50% de las empresas que no tienen certificaciones de calidad realizan éstas actividades.

- De las empresas encuestadas que no manejan sistemas de gestión de calidad alrededor del 45%, es decir, 18 empresas han documentado los procesos que anteriormente identificaron.
- 88% de las empresas encuestadas que no poseen sistemas de gestión de calidad han socializado con el personal la importancia de satisfacer las necesidades de los clientes, de igual forma es necesario hacer un seguimiento de los mismos y el 57% de las empresas hacen éste tipo de actividad.
- Dentro de los procesos también es necesario hacer seguimiento a los mismos con la finalidad de llegar a una mejora continua, de las encuestas realizadas alrededor del 60% de las empresas que no manejan sistemas de gestión de calidad realizan éstas actividades, entre evaluaciones de personal, análisis de presupuestos comparativos, medición de eficiencia, selección de proveedores.

Objetivo Específico 2.- Determinar la rentabilidad de las empresas que gestionan la calidad y las empresas que no gestionan la calidad, se llegó a las siguientes conclusiones:

- Mediante el análisis de estados financieros de las empresas encuestadas se pudo evidenciar que las ventas y la rentabilidad de los negocios disminuyeron, ya sea por malas estrategias internas o por los diferentes cambios económicos que ha sufrido el país en los últimos años. Se pudo evidenciar que las ganancias y pérdidas de las empresas encuestadas se encuentran dispersas y no hay una concentración absoluta, ya sea en empresas con o sin sistema de gestión de calidad.
- De acuerdo al análisis de indicadores financieros se pudo evidenciar que para el 2017 las empresas mantienen niveles aceptables en comparación con balances de empresas del mismo sector a nivel nacional que reflejaron un ROE del 16.22%, mientras que las empresas que gestionan la calidad obtuvieron un ROE del 45% y las empresas que no gestionan la calidad un ROE de 24%. Por lo tanto se puede evidenciar en el breve análisis de indicadores.

Objetivo Específico 3.- Analizar el impacto financiero en las empresas que poseen sistemas de gestión de calidad, se concluye que:

- Implementar sistemas de gestión de calidad conlleva tiempo, una alta inversión económica y sobretodo el compromiso de toda la empresa, pues de éste depende el éxito del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en la entidad.
- De las empresas encuestadas que tienen certificaciones de gestión de calidad contestaron que desde la implementación del SGC han visto resultados positivos en sus ventas, disminución de costos, fidelización de clientes e incluso contratos con multinacionales y la exportación de sus productos.
- Dentro del análisis de indicadores financieros se pudo evidenciar que gestionan la calidad es de mucha ayuda a la hora de mantener un negocio estable y con proyecciones de crecimiento, sin embargo, tener un sistema de gestión de calidad no necesariamente hace que las empresas tengan mejores rendimientos financieros, esto se debe lamentablemente a que las empresas buscan éste tipo de certificaciones más con la finalidad del cumplimiento de requisitos que por querer implementar un cambio de mentalidad en el manejo de la gestión de la empresa.

Hipótesis: “La gestión de calidad **Sí** incide en la rentabilidad de las empresas del subsector comercial de la ciudad de Quito”

- De acuerdo al cálculo realizado en la prueba Chi Cuadrado se obtuvo como resultado que la gestión de calidad sí influye directamente en la rentabilidad, pues, a pesar de esto, también se puede concluir que si bien la gestión de calidad ayuda a un manejo más organizado de los procesos de la empresa también hay que reconocer que existen otros factores tanto internos como externos que influyen en la generación de rentabilidad en las empresas.

4.6 Recomendaciones

Objetivo Específico 1.- Evaluar de forma general los procesos de las empresas del subsector comercial de la ciudad de Quito.

- Identificar los procesos de la empresa con la finalidad de realizar el mapa de procesos y sus interacciones.
- Diseñar política de calidad y objetivos de calidad.
- Elaborar un manual de calidad, en donde consten: los objetivos organizaciones, procesos e interacciones y las actividades detalladas de cada proceso.
- Socializar a todo el personal la importancia de manejar calidad en todos los procesos y su responsabilidad por la mejora continua.
- Implementar un plan de capacitación profesional, con la finalidad de tener personal apto en cada área de la empresa.
- Evaluar a los proveedores de forma periódica.
- Realizar evaluaciones del desempeño de competencias del personal de la empresa.

Objetivo Específico 2.- Determinar la rentabilidad de las empresas que gestionan la calidad y las empresas que no gestionan la calidad.

- Realizar análisis financieros comparativos de forma mensual con la propia empresa y con empresas del mismo sector, con la finalidad de tomar acciones correctivas a tiempo.
- Evaluar posibles reinversiones de utilidades con la finalidad de que el dinero circule y obtener beneficios tributarios.
- Medir el cumplimiento de objetivos organizaciones.

Objetivo Específico 3.- Analizar el impacto financiero en las empresas que poseen sistemas de gestión de calidad.

- Dar continuidad a los objetivos de calidad y evaluarlos a través de indicadores de cumplimiento.
- Medir y analizar los indicadores de los procesos de la empresa, con la finalidad de hacer correcciones preventivas y correctivas a tiempo.
- Realizar auditorías internas por lo menos dos veces al año, pues la norma ISO 9001 así lo exige.

Problema: Disminución de calidad en los productos ofertados por las empresas del subsector comercial de la ciudad de Quito.

- Realizar un listado de requerimiento de clientes para saber qué busca el cliente y tratar en lo posible asemejarse al producto o servicio solicitado.
- Realizar encuestas de satisfacción, quejas y reclamos dirigidas a los clientes para conocer deficiencias internas y externas, dando la oportunidad de gestionar soluciones oportunas.
- Realizar la trazabilidad del bien o servicio comercializado con la finalidad de saber por todos los procesos que pasará el bien o servicio final, pues, ésta sería una ayuda para poder corregir insatisfacciones del cliente.

4.7 Modelo operativo

Tabla 46: Modelo Operativo

Recomendación	Actividades	Responsable	Supervisor
Identificar los procesos de la empresa	-El personal encargado de cada área o proceso deberá realizar un esquema de la interacción que tiene con otras áreas o procesos de la empresa.	Jefe de área	Gerente General
Diseñar política de calidad y objetivos de calidad	-Hacer una retro inspección de la esencia de la empresa y plasmarla en un objetivo organizacional. -Definir cómo se va a lograr la política de calidad a través de objetivos de cumplimiento.	Gerente General	Socios, Alta dirección.
Elaborar un manual de calidad	-Cada persona que trabaja en la empresa deberá diseñar las actividades de forma ordenada que realiza durante un proceso.	Todo el personal	Encargado de área o proceso
Socializar a todo el personal la importancia de manejar calidad en todos los procesos.	-Dar a conocer el manual de calidad a través de: reuniones, carteleras, envío de correos electrónicos, entrega física. -Realizar reuniones semanalmente para conocer novedades en sus procesos.	Encargado de la Gestión de Calidad	Gerente General
Recomendación	Actividades	Responsable	Supervisor

Implementar un plan de capacitación profesional, con la finalidad de tener personal apto en cada área de la empresa.	-Realizar un plan de capacitación. -Realizar evaluaciones periódicas al personal.	Recursos humanos	Gerente General
Realizar análisis financieros comparativos de forma mensual con la propia empresa y con empresas del mismo sector, con la finalidad de tomar acciones correctivas a tiempo.	-Ingresar de forma diaria información al sistema contable. -Realizar los estados financieros de forma mensual y presentar los primeros días de cada mes. -Realizar comparaciones verticales y horizontales con los balances de la misma empresa de años anteriores. -Analizar indicadores financieros y compararlos con los del sector.	Área Contable	Jefe Financiero
Evaluar posibles reinversiones de utilidades con la finalidad de que el dinero circule y obtener beneficios tributarios	-Hacer un cuadro comparativo entre reinversión, repartición o capitalización de las utilidades obtenidas en el período contable.	Jefe financiero	Gerente General
Dar continuidad a los objetivos de calidad y evaluarlos a través de indicadores de cumplimiento.	-Aplicar indicadores de cumplimiento por cada objetivo. -En caso de no cumplir con la meta estimada hacer correcciones que estén dentro de las posibilidades de la empresa para poder lograr el cumplimiento de objetivos.	-Encargado del área de Gestión de Calidad. -Jefes de cada área.	Gerente General
Recomendación	Actividades	Responsable	Supervisor
Realizar auditorías internas.	-Realizar un programa de auditoría interna. -Realizar un plan de auditorías internas anual.	Jefe de auditoría interna	Encargado de Gestión de Calidad

	-Ejecutar el programa de auditoría interna en los plazos señalados.		
Realizar un listado de requerimiento de clientes.	-Elaborar un formato donde indique claramente las necesidades de los clientes. -Elaborar un control de creación de nuevos productos. -Dar seguimiento a los nuevos productos y evaluar la satisfacción de los clientes.	Asesoramiento Técnico y de Ventas	Gerente General
Realizar encuestas de satisfacción, quejas y reclamos dirigidas a los clientes.	-Diseñar una encuesta en donde conste el grado de satisfacción de los clientes. -Aplicar la encuesta por lo menos unas tres veces al año. -Hacer seguimiento en aquellas preguntas donde el cliente se muestre inconforme con el bien o servicio.	Asesoramiento Técnico y de Ventas	Gerente General
Realizar la trazabilidad del bien o servicio comercializado.	-Diseñar el camino desde la compra hasta el despacho del producto, con la finalidad de detectar anomalías de forma rápida y dar oportuno seguimiento y solución.	Jefes de áreas relacionadas.	Gerente General

Elaborado por: Tipanquiza A, (2018)

Fuente: Tesis

Referencias bibliográficas

- Actualicese. (31 de Enero de 2017). *Definición de indicadores financieros: Actualicese*. Recuperado el 4 de Enero de 2018, de <http://turefi.co/ev>
- Acuña, J. (2003). *Ingeniería de Contabilidad*. Costa Rica: Editorial Tecnológica.
- AENOR. (Septiembre de 2015). *Sistemas de gestión de calidad ISO (9001:2015)*. Recuperado el 03 de Enero de 201, de <http://www.acudam.org/wp-content/uploads/2017/06/NORMA-ISO-9001-2015.pdf>
- Alcalde San Miguel, P. (2007). *Calidad*. Madrid: Thomson Editores Spain.
- Anthony, R. N., & Govindarajan, V. (2003). *Sistemas de Control de Gestión*. Madrid: McGraw Hill Interamericana de España S.A.U.
- Baena Toro, D. (2011). *Análisis financiero, enfoque y proyecciones* (Segunda ed.). Colombia: Ecoe Ediciones.
- Banco Central del Ecuador. (02 de 10 de 2018). *Banco Central del Ecuador*. Obtenido de <https://contenido.bce.fin.ec/docs.php?path=/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/TasasInteres/Indice.htm>
- Barbosa, C., Salinas, K., & Benavides, R. (2014). *Planteamientos de Calidad Total*. Obtenido de Slideshare: <http://es.slideshare.net/Rubexho/planteamiento-de-calidad-total>
- Bastos Boubeta, A. (2006). *Fidelización del cliente*. España: Ideaspropias Editorial.
- Benzaquen De las Casas, J., & Pérez Cepeda, M. (2016). El ISO 9001 y TQM en las empresas del Ecuador. *Revista Globalización Competitividad y Gobernabilidad*, 153-176.
- Besterfield, D. (2009). *Control de Calidad* (8va Edición ed.). México: Pearson Educación.

- Bravo López, J. (2018). *Premios Calidad*. Recuperado el 04 de 01 de 2018, de <https://premioscalidad.wikispaces.com/Premio+Malcom+Baldrige>
- Camisón, C. (16 de Diciembre de 2009). *Modelos para la implantación de la Gestión de la Calidad Total: Mailxmail*. Recuperado el 4 de Enero de 2018, de <http://www.mailxmail.com/curso-modelos-implantacion-gestion-calidad-total-sistema-integrado-gestion/modelo-deming-prize>
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2012). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación.
- Campos, G. (2010). *Intriducción al arte de la investigación científica*. México: Universidad Nacional Autónoma de México Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia.
- Cantú, H. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad* (4ta Edición ed.). México: McGraw Hilla Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Carmona Calvo, M. A., Suárez, E. M., Calvo Mora, A., & Periañez Cristóbal, R. (20 de Octubre de 2015). *Sistemas de gestión de calidad: un estudio en empresas del sur de España y norte de Marruecos*. Sevilla, España.
- Carreras, M., & Sánchez, J. (2010). *Lean Manufacturing. La evidencia de una necesidad*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración Moderna*. Bogotá: Prentice.
- Chugchilán Herrera, J. (Enero de 2017). *Universidad Técnica de Ambato*. Recuperado el 07 de 12 de 2017, de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/24454>
- Cobos, M. (2014). *Gestión de calidad y prevención de riesgos laborales y medioambientales*. Quito: IC Editorial.

- Coello, C. (2017). *Asociación Española para la Calidad*. Recuperado el 04 de 01 de 2018, de <https://www.aec.es>
- Compañías, S. d. (2012). *Superintendencia de Compañías*. Recuperado el 24 de 10 de 2017, de http://appscvs.supercias.gob.ec/portalInformacion/sector_societario.zul
- Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera, A.C. (CINIF). (2017). *Normas de Información Financiera (NIF) 2017*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C. (IMCP).
- Córdoba Padilla, M. (2012). *Gestión Financiera*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Córdoba Padilla, M. (2012). *Gestión Financiera*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Cortés, J. M. (2017). *Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015*. Bogotá: ICB Editores.
- Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión Integral de la Calidad*. Barcelona: Profit Editorial Inmobiliaria S.L.
- De la Garza, J., Morales, B., & González, B. (2013). *Análisis estadístico multivariante*. México: Mc Graw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Definición.org. (s.f.). *Definición de información financiera*. *Definición.org*. Recuperado el 12 de Diciembre de 2018, de <http://www.definicion.org/informacion-financiera>
- definiociona.com. (11 de Abril de 2014). *Definición y etimología de calidad: definiociona.com*. Recuperado el 6 de Enero de 2018, de <https://definiociona.com/calidad/>
- Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2011). *Investigación Fundamentos y metodología* (2da Edición ed.). México: Pearson Educación.

- Demuner Flores, M. d., & Mercado Salgado, P. (10 de Agosto de 2010). Gestión de calidad en Pymes manufactureras certificadas con ISO 9001 - 2000. México.
- Deulofeu, J. (2012). *Gestión de calidad total en el retail*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Directorio de Empresas y Establecimientos. (2013). *Ecuador en Cifras*. Recuperado el 06 de 2015, de Estadísticas Económicas: http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/DirectorioEmpresas/Empresas_2013/Presentacion_Resultados_Principales_DIEE-2013.pdf
- EAE.es. (18 de Marzo de 2016). *www.eae.es*. Obtenido de Cuadro de mando Comercial: Como incremento de la rentabilidad del negocio: <https://www.eae.es/actualidad/noticias/cuadro-de-mando-comercial-como-incremento-la-rentabilidad-del-negocio>
- EFQM. (2017). *EFQM*. Recuperado el 4 de Enero de 2018, de <http://http://www.efqm.es>
- El Telégrafo. (20 de Enero de 2014). *La calidad de los productos no es negociable: El Telégrafo*. Recuperado el Junio de 2015, de <http://tinyurl.com/yaadk9ho>
- Eslava, J. (2003). *Análisis económico financiero de las decisiones de gestión empresarial*. España: ESIC Editorial.
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2015). *Administración y control de la calidad* (9na ed.). México: Cengage Learning Editores, S.A.
- Fernandez, J. L., & Casado, M. (2008). *Contabilidad financiera para directivos*. Madrid: Esic Editorial.
- Flores A & Hidalgo M. (2014). La Norma ISO 9000 y el sistema de Gestión de Calidad . *Redalyc* , 15.

- Forero, J. A., Bohórquez, L. E., & Lozano, A. (2008). Impacto de la calidad en la rentabilidad. Bogotá, Colombia.
- Formento, H. (15 de Febrero de 2011). *El diagrama de Kano*. Recuperado el Junio de 2015, de Formento Mejora Continua: <http://mejoracontinuatotal.blogspot.com/2011/02/planeamiento-de-la-calidad.html>
- Franklin, E. B. (2007). *Auditoría Administrativa*. México: Pearson Educación.
- Gitman, L. J., & Castro Gutiérrez, O. (2010). *Administración financiera*. México: Pearson Educación.
- Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2016). *Principios de administración financiera*. México: Pearson Educación.
- Gómez Martínez, J. A. (2017). *Guía para la aplicación de ISO9001:2015*. Bogotá: AENOR.
- González López, I. (2009). Modelos de evaluación de la calidad orientados a la mejora de las instituciones educativas. *Revista de Educación - Universidad de Huelva*, 155-169.
- Griful, E., & Canela, M. (2002). *Gestión de la Calidad*. Barcelona: Edicions de la Universidad Politècnica de Catalunya.
- Gryna, F., Chua, R., & Defeo, J. (2007). *Método Juran Análisis y planeación de la calidad* (5ta Edición ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Guerrero Reyes, J. C., & Galindo Alvarado, J. F. (2014). *Contabilidad para administradores*. México: Grupo Editorial Patria, S.A. DE C.V.
- Gutiérrez, H. (2010). *Calidad Total y Productividad*. México: McGraw Hill.

- Gutiérrez, H. (2010). *Calidad Total y Productividad* (3ra Edición ed.). México: McGraw Hill Interamericana Editoriales S.A. de C.V.
- Hernández Cabrera, J. L. (3 de Noviembre de 2005). *Técnicas de análisis financiero. Los indicadores financieros: Gestipolis*. Recuperado el 4 de Enero de 2018, de <https://www.gestipolis.com/tecnicas-de-analisis-financiero-los-indicadores-financieros/>
- Herrera, H. (24 de Mayo de 2011). *Sistemas y Calidad Total*. Recuperado el Junio de 2015, de www.sistemasycalidadtotal.com: <http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-%E2%94%82-historia-y-definicion/>
- Hurtado, I., & Toro, J. (2007). *Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio*. Caracas: Editorial CES, SA.
- INCOTEC. (18 de Noviembre de 2008). *Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos - Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001*. Bogotá: ICONTEC.
- INEC. (21 de Mayo de 2016). *INEC.gob.ec*. Obtenido de <http://redatam.inec.gob.ec/cgibin/RpWebEngine.exe/PortalAction?&MODE=MAIN&BASE=DIEE2016&MAIN=WebServerMain.inl>
- INEC, Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos . (21 de Mayo de 2017). *www.ecuadorencifras.gob.ec*. Obtenido de Panorama Laboral y empresarial del Ecuador : <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Bibliotecas/Libros/Panorama%20Laboral%202017.pdf>
- ISO 140001:2015. (2015). *Cambios y Novedades* . Estados Unidos : Iso Tools Excellence .
- Jabaloyes, J., Carot, J., & Carrión, J. (2010). *Introducción a la gestión de calidad*. Valencia: Editorial de ka UPV.

- Jones, G. R., & George, J. M. (2014). *Administración contemporánea*. México: McGraw Hill Education.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2013). *Elementos de Administración. Un enfoque internacional y de innovación*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Levin, R., & David, R. (2004). *Estadística para administración y economía* (7ma Edición ed.). México: Pearson Education de México, S.A.
- Levy, L. H. (2005). *Planeación financiera en la empresa moderna*.
- Melero, N. (17 de 12 de 2011). *Universidad de Sevilla*. Recuperado el Junio de 2015, de www.us.es: http://institucional.us.es/revistas/cuestiones/21/art_14.pdf
- Ministerio de Industrias. (03 de 09 de 2010). *La Hora*. Recuperado el 06 de 2015, de Economía:
http://www.lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1101012261#.VXtN1fmG_Eg
- Ministerio del Ambiente del Ecuador. (1 de Julio de 2012). *Punto Verde: Ministerio del Ambiente del Ecuador*. Recuperado el 6 de Enero de 2018, de <http://www.ambiente.gob.ec/punto-verde/>
- Muñoz, C. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis* (2da Edición ed.). México: Pearson Educación.
- Nobles, T., Mattison, B., & Matsumura, E. M. (2017). *Contabilidad*. Colombia: Pearson Educación de Colombia S.A.S.
- Nunes, P. (17 de Enero de 2016). *Gestión Financiera: Knoow.net*. Recuperado el 04 de Enero de 2018, de <http://knoow.net/es/cieeconcom/gestion/gestion-financiera/>

- Ospina Montoya, N. (2010). *Administración Fundamentos*. Medellín: Universidad de Medellín.
- Pacheco Coello, C. E. (2016). *La información financiera y administrativa: enlace estratégico para la toma de decisiones*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C.
- Padrón, V. (2013). *Proceso de mejora de la calidad*. Recuperado el Junio de 2015, de http://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/4/4328/MODULO_4.pdf
- Pérez Carballos Veiga, J. F. (2015). *La gestión financiera de la empresa*. Madrid: Esic Editoria.
- Pérez Porto, J., & Merino, M. (2016). *Rendimiento financiero: Definición.de*. Recuperado el 5 de Enero de 2018, de <https://definicion.de/rendimiento-financiero/>
- Pérez, J. (2012). *Gestión por procesos* (5ta Edición ed.). Madrid: ESIC Editorial.
- Pulido, A. (2011). *Fundamentos de gestión empresarial. Enfoque basado en competencias*. México: McGraw-Hill.
- Rincón Soto, C. A., Lasso Marmolejo, G., & Parrado Bolaños, Á. E. (2012). *Contabilida sigllo XXI*. Bogotá: Imagen editorial S.A.S.
- Rincón, C., & Villareal, F. (2009). *Costos Decisiones Empresariales*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Robbins , S., & Coulter, M. (2014). *Administración* (Doceava ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S., Decenzo, D., & Coulter, M. (2013). *Fundamentos de Administración* (Octava ed.). México: Pearson Educación.
- Roberto, H. (2010). *Metodología de la Investigación*. Chile: Mc Graw Hill.

- Robles Marin, V. (7 de Enero de 2014). *Estudio para la medición del impacto de la implementación de sistemas de gestión de calidad bajo el estándar NTC ISO 9001:2008 en las empresa de los diferentes sectores económicos de Barrancabermeja y su área de influencia: Revista Citecsa*. Recuperado el 5 de Enero de 2018, de <http://mvz.unipaz.edu.co/citcesa/web>
- Rodríguez Morales, L. (2012). *Análisis de estado financieros*. México: Edamsa Impresiones, S.A.
- Rojas, M. D. (2008). *Administración para ingenieros*. Bogotá: Ecoe.
- Rubio Dominguez, P. (2007). *Manual de análisis financiero: Eumed*. Recuperado el 8 de Diciembre de 2018, de Eumed: www.eumed.net/libros/2007a/255/
- Servicio Nacional de Normalización. (04 de Junio de 2015). *Exigir calidad es un trabajo de todos y todos: Inen Servicio Nacional de Normalización*. Recuperado el 15 de Junio de 2015, de <http://www.normalizacion.gob.ec/exigir-calidad-es-un-trabajo-de-todos-y-todas/>
- Summers, D. C. (2006). *Administración de la calidad*. México: Pearson Educación.
- Superintendencia de Compañías. (2 de Octubre de 2018). *Superintendencia de Compañías*. Obtenido de https://reporteria.supercias.gob.ec/portal/cgi-bin/cognos.cgi?b_action=cognosViewer&ui.action=run&ui.object=%2fcontent%2ffolder%5b%40name%3d%27Reportes%27%5d%2ffolder%5b%40name%3d%27Indicadores%27%5d%2freport%5b%40name%3d%27Indicadores%20Sector%20Empresa%
- Turmeros Astros, I. J. (2017). *Monografías*. Recuperado el 4 de 01 de 2018, de <http://www.monografias.com/trabajos98/modelos-excelencia-premios-calidad/modelos-excelencia-premios-calidad.shtml>
- Valdez Rivera, S. (2010). *Diagnóstico en la empresa*. México: Editorail Trillas, S.A.

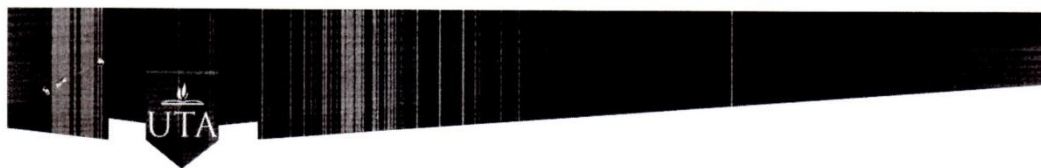
Vértice, E. (2010). *Gestión de Calidad ISO 9001 en el Comercio*. España: Publicaciones Vértice.

Vivanco , M. (2005). *Muestreo estadístico, diseño y aplicaciones*. Santiago de Chile: Editorial Universitaria S.A.

Zamora A. (2012). *Evaluación de tres directrices para la implementación de un sistema de gestión de la calidad* . Quito : La calidad empresarial .

Anexos

ANEXO 1



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Circular Nro. UTA-FCAUD-2018-0044-C

Ambato, 27 de junio de 2018

Asunto: Solicitando se autorice a estudiante de la Facultad obtener información con fines académicos.

**Señores
GERENTES
Empresas del Subsector Comercial
Quito**

De mi consideración:

La señorita ALICIA TATIANA TIPANQUIZA GUEVARA, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial, portadora de la cédula de ciudadanía 1721161394, está interesada en realizar el trabajo de investigación para la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A.

Para alcanzar su objetivo, requiere del valioso aporte de prestigiosas empresas como las que ustedes dirigen, por lo que solicito de manera comedida se le brinde las facilidades necesarias para que realice el levantamiento de información que le permita estructurar su trabajo, con el tema: "LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS DEL SUBSECTOR COMERCIAL DE LA CIUDAD DE QUITO".

A nombre de la Unidad Académica que represento, agradezco su atención.

Atentamente,



**Dra. Alexandra Tatiana Valle Álvarez
DECAÑA FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, SUBROGANTE**

Referencias:
- UTA-FCAUD-2018-2434-E

Anexos:
- 2434-e.pdf

vs

DR. GALO NARANJO LÓPEZ, Ph.D
RECTOR

Dirección: Av. Los Chasquis y Río Payamino
Teléfono: (+593) 2844362 - 2848467 ext. 101 - 102
Ambato - Ecuador

www.uta.edu.ec

* Documento generado por Quipux

1/1

ANEXO 2



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ENCUESTA APLICADA A EMPRESAS DEL SUBSECTOR COMERCIAL DE LA CIUDAD DE QUITO

Objetivo

Estudiar la gestión de calidad de las empresas del subsector comercial y la influencia en la rentabilidad de estas organizaciones, en el cantón Quito.

Encuesta dirigida a empresas que no manejan un Sistema de Gestión de Calidad.

Nombre de su empresa: _____

1. ¿La empresa **trabaja con estándares de calidad**, con o sin el aval de un sistema de gestión de calidad?

Sí	No
----	----

2. ¿Se ha **identificado** los **procesos** de la empresa y las interacciones entre ellos (mapa de procesos)?

Poco	1	2	3	4	5	Mucho
------	---	---	---	---	---	-------

3. ¿La empresa cuenta con **documentos** de los procesos identificados?

Poco	1	2	3	4	5	Mucho
------	---	---	---	---	---	-------

4. El nivel tecnológico de la empresa es:

Insuficiente	1	2	3	4	5	Suficiente
--------------	---	---	---	---	---	------------

5. ¿Se socializa a todo el personal de la empresa la importancia de satisfacer los **requerimientos de los clientes**?

Nunca	1	2	3	4	5	Siempre
-------	---	---	---	---	---	---------

6. ¿La empresa implementa **acciones para alcanzar** los **resultados planificados** y la mejora continua de sus procesos?

Nunca	1	2	3	4	5	Siempre
-------	---	---	---	---	---	---------

7. ¿**Mide el cumplimiento** de los objetivos organizacionales?

Nunca	1	2	3	4	5	Siempre
-------	---	---	---	---	---	---------

8. ¿Mide el grado de **satisfacción de sus clientes**?

Nunca	1	2	3	4	5	Siempre
-------	---	---	---	---	---	---------

9. ¿Realiza **evaluaciones** anuales del desempeño de **competencias del personal** de la empresa?

Sí	No
----	----

10. ¿La empresa maneja un **presupuesto anual** comparativo?

Nunca	1	2	3	4	5	Siempre
-------	---	---	---	---	---	---------

11. ¿De qué manera **mide** la entidad su **eficiencia**?

Indicadores de cumplimiento	
Metas	
Estrategias	

12. ¿Qué factor o factores influyen al momento de **seleccionar a sus proveedores**?

Precio	
Confiabilidad	
Calidad en sus productos	
Facilidad de pago	
Certificaciones	

Otros _____

13. ¿Tiene planificado certificarse con sistemas de gestión de calidad?

Sí, dentro de _____ años No, porque? _____

14. ¿Por qué no ha implementado aún un sistema de gestión de calidad en su empresa?

Falta de tiempo	
Altos costos	
Resistencia al cambio	
Falta de compromiso de la gerencia	
Falta de participación del personal	
Falta de canales de comunicación	

15. ¿Considera que la gestión de calidad ha influido en el rendimiento de la empresa?

Sí	No
----	----

¡Muchas gracias por su valiosa colaboración!

ANEXO 3



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
LISTA DE VERIFICACIÓN APLICADA A LAS EMPRESAS DEL
SUBSECTOR COMERCIAL DE LA CIUDAD DE QUITO

Objetivo

Estudiar la gestión de calidad de las empresas del subsector comercial y la influencia en la rentabilidad de estas organizaciones, en el cantón Quito.

Encuesta dirigida a empresas que han implementado un Sistema de Gestión de Calidad.

Nombre de su empresa: _____

1. ¿La alta dirección comunica a la organización la importancia de **satisfacer los requerimientos** legales, reglamentarios y de los clientes?

Nunca	1	2	3	4	5	Siempre
-------	---	---	---	---	---	---------

2. ¿Cada qué tiempo la alta dirección revisa la idoneidad de la **política y los objetivos de calidad**?

Anual___ Semestral___ Trimestral___ Bimestral___ Mensual___

3. ¿Cada qué tiempo la alta dirección revisa la idoneidad del sistema de **administración de la calidad**?

Anual___ Semestral___ Trimestral___ Bimestral___ Mensual___

4. ¿Cuáles de los siguientes factores toma en cuenta para evaluar el **ambiente de trabajo**?

Ambiente tranquilo	
Ausencia de discriminación	
Nivel de estrés	
Agotamiento extremo	

Ventilación	
Ruido	
Iluminación	
Temperatura	

Otros _____

5. ¿Qué tan frecuentemente mide el nivel de **satisfacción de sus clientes**?

Anual___ Semestral___ Trimestral___ Bimestral___ Mensual___

6. ¿Cómo **selecciona** la organización a sus **proveedores**?

Precio	
Confiabilidad	
Calidad en sus productos	
Facilidad de pago	
Certificaciones	

Otros _____

7. ¿Cómo logra la organización que los **empleados** sean conscientes de su **interacción** directa con el logro de los **objetivos de calidad**?

Comunicación por medio de carteleras	
Boletines	
Charlas	
Evaluaciones	
Retroalimentaciones	

Otros _____

8. ¿Qué tan frecuentemente realiza **auditorías** internas al **sistema de gestión de calidad**?

Anual___ Semestral___ Trimestral___ Bimestral___ Mensual___

9. ¿Qué porcentaje de las **acciones preventivas y correctivas** recomendadas por la última auditoria fueron realizadas?

100%	95%	90%	80%	70% ó menos
------	-----	-----	-----	-------------

10. ¿Qué tan frecuentemente **mide y analiza los indicadores** de los procesos de la empresa?

Anual___ Semestral___ Trimestral___ Bimestral___ Mensual___

11. ¿Qué beneficios ha obtenido la empresa a partir de la certificación del sistema de gestión de calidad?

Contratos con el sector público o multinacionales	
Exportación de productos	
Mejora de comunicación interna	
Fidelización de clientes	
Reducción de costos a largo plazo	
Incremento en ventas	

Otros _____

12. ¿El sistema de gestión de calidad ha permitido mejorar la rentabilidad de la empresa?

Sí	No
----	----

13. ¿La empresa va a continuar trabajando con el sistema de gestión de calidad?

Sí	No
----	----

¡Muchas gracias por su valiosa colaboración!