

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



La gestión de calidad y su influencia en la rentabilidad de placeres
Peruanos S.A.C., Chimbote

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADORA PÚBLICA

Autora:

Rayco Burga, Sheyla Celeste

Asesor:

Revilla Becerra, Misael

Chimbote – Perú

2017

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO ACADÉMICO

RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO N° 2638-2012-USP/CU

Palabras Clave:

Tema: Gestión de calidad

Especialidad: Marketing

Keywords:

Theme: Quality Management

Specialty: Marketing

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Código Unesco

53 : Ciencias económicas

5311 : Organización y dirección de Empresas

5311.05 : Marketing

La gestión de calidad y su influencia en la
rentabilidad de placeres Peruanos S.A.C., Chimbote

RESUMEN

La presente investigación titulada la gestión de calidad y su influencia en la rentabilidad de Placeres Peruanos SAC, Chimbote. Tuvo como objetivo general Determinar de qué manera la Gestión de Calidad influye en la rentabilidad de la empresa Placeres Peruanos S.A.C. Chimbote, 2017.

La investigación planteo como problema ¿De qué manera la gestión de calidad influye la rentabilidad de la empresa Placeres Peruanos SAC en Chimbote periodo 2017?, Dicho problema tuvo como hipótesis que la Gestión de Calidad influye en la rentabilidad de la empresa Placeres Peruanos S.A.C. Chimbote, 2017.

Para el cual tuvimos que utilizar el tipo de investigación descriptiva y aplicada con un diseño no experimental de corte transversal, la técnica fue la entrevista y el instrumento fue la guía de entrevista.

Para la investigación la población estuvo constituida por la empresa Placeres Peruanos SAC y la muestra estuvo constituida por el Gerente, Administrador y Contador

La investigación concluyo que la Gestión de Calidad influye en la rentabilidad de la empresa Placeres Peruanos S.A.C. Chimbote, 2017; el buen manejo del sistema de gestión de calidad contribuye a cambiar positivamente en la rentabilidad y liquides de la empresa y se recomienda mejorar el manejo del sistema de la Gestión de Calidad para que la empresa Placeres Peruanos S.A.C. pueda aumentar su rentabilidad.

ABSTRACT

The present investigation titled the quality management and its influence in the rentability of Placeres Peruanos SAC, Chimbote. Its objective was to determine how Quality Management influences the rentability of the company Placeres Peruanos S.A.C. Chimbote, 2017.

The research posed as a problem How does the quality management influence the rentability of the company Placeres Peruanos SAC in Chimbote period 2017?, Said problem had as hypothesis that the Quality Management influences the rentability of the company Placeres Peruanos S.A.C. Chimbote, 2017.

For which we had to use the type of descriptive and applied research with a non-experimental cross-sectional design, the technique was the interview and the instrument was the interview guide.

For the investigation the population was constituted by the company Placeres Peruanos SAC and the sample was constituted by the Manager, Administrator and Accountant.

The investigation concluded that Quality Management influences the profitability of the company Placeres Peruanos S.A.C. Chimbote, 2017; The good management of the quality management system contributes to a positive change in the profitability and liquidity of the company and it is recommended to improve the management of the Quality Management system so that the company Placeres Peruanos S.A.C. Can increase its profitability

INDICE:

TEMA	Página N°
PALABRAS CLAVE	Pág. i
TITULO DE LA INVESTIGACION.	Pág. ii
RESUMEN.....	Pág. iii
ABSTRACT.....	Pág. iv
INDICE... ..	Pág. v
INTRODUCCION.....	Pág. 01
METODOLOGIA.....	Pág. 50
RESULTADOS.....	Pág. 52
ANALISIS Y DISCUSIÓN.....	Pág. 67
CONCLUSIONES.....	Pág. 69
RECOMENDACIÓN.....	Pág. 70
REFERENCIA BIBLIOGRAFICA.....	Pág. 71
AGRADECIMIENTO.....	Pág. 77
ANEXOS Y APENDICE.....	Pág. 78

I. INTRODUCCION

1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACION CIENTIFICA

LOCAL

Laredo R., Matienzo R. (2015) en su tesis: La gestión del talento humano y la competitividad de la empresa mega plaza de la ciudad de Chimbote.

Señala que la mayoría de los trabajadores durante las capacitaciones de mejora de los recursos humanos de su empresa tuvo excelente participación. La mayor parte de trabajadores cree que las nuevas medidas de capacitación de clientes ayudan a reducir los bajos ingresos de la empresa.

García V. (2015) en su tesis: La evaluación del desempeño influye en la calidad del servicio del restaurante miski huasi en Chimbote.

Concluye en la presente investigación dando a conocer que la evaluación del desempeño influye en la calidad de los servicios, ya que los método de evaluación y las dimensiones de calidad que se tuvieron en cuenta para la realización del estudio nos arrojó un 70% de encuestados nos indican que el exigir el desempeño de un trabajador, nos da un cliente satisfecho creando en él un alto grado de confianza en cuanto al servicio ofrecido, así mismo se determina que si se llegara a incrementar el nivel de evaluación de desempeño, esto tendrá una repercusión positiva sobre la calidad del servicio que brindan nuestros trabajadores.

Mostacero T. (2015) en su tesis: Riesgo, rentabilidad y financiamiento de pymes rubro comercial-abarrotes parada San Martin Chimbote 2014-

2015. Sostiene que después de haber observado y descrito que las PYMES han ido creciendo satisfactoriamente con el tiempo, que hoy en día es más accesible

obtener un crédito para que puedan ir creciendo como empresa, ya que las PYMES han demostrado que pueden sobresalir y ser más rentables.

NACIONAL

Ugaz L. (2012) en su tesis: Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías. Concluye que la creación de una nueva perspectiva del negocio bajo una política de calidad, objetivos, indicadores de desempeño y un mapa de procesos, le permitirá a la empresa analizar periódicamente sus actividades y realizar una toma de decisiones asegurando una planeación estratégica y mejoras en menor tiempo.

Ríos K. (2014) en su tesis: Gestión de procesos y rentabilidad en las empresas de courier en Lima metropolitana 2012-2013. Sostiene que la mayoría de empresas de Courier en Lima metropolitana al no desarrollar una buena gestión de calidad, no logran reducir los tiempos de entrega de las encomiendas a los destinos puntos del país, ocasionando que la cadena de valor se vea interrumpida disminuyendo la productividad.

Benites C., Chávez T. (2014) en su tesis: El sistema de costos ABC y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de calzados Rip Land S.A.C. Concluye el sistema de costeo ABC de acuerdo a la realidad de la empresa de Calzados Rip Land SAC y las bases teóricas, lo que nos permite asignar mejor los costos indirectos por cada actividad de la empresa, así mismo nos ayuda a

determinar la rentabilidad real para la toma de decisiones por parte de la gerencia.

INTERNACIONAL

Quiroz J. (2010) en su tesis: Sistema de gestión de calidad en el área socio-educativa. Perteneciente a la casona de la universidad de oriente – núcleo Bolívar. Mediante la aplicación de la Norma ISO 9001-2008. Sostiene que el diagnóstico inicial realizado al sistema de Gestión de la calidad ISO 9001-2008 en el área socio-educativa en la fase inicial de la investigación, reflejo que el sistema de Gestión de la calidad en el proceso, respecto al cumplimiento de los requisitos exigidos por la norma representa un 78.57% de no conformidad, debido a la falta de métodos, procedimientos, mapas de procesos, descripciones de cargo y los registros necesarios para sustentar la eficacia y eficiencia del sistema.

Hernández E. (2011) en su tesis: Análisis de rentabilidad de la palma africana (*Elaeis guineensis*) en el ejido Sierra morena, municipio de villacorzo, Chiapas. Concluye que el estudio técnico muestra que se requiere de tecnologías manualmente desde el trasplante y cosecha de frutos para la producción de la palma de aceite. Para poder tener un alto rendimiento se necesita llevar a cabo un buen control en cuanto al mantenimiento de cada hectárea debido a que su producción es prácticamente todo el año. Las ocho hectáreas que se establecerán en el ejido sierra morena, municipio de villacorzo, Chiapas, se tiene una producción estimada de 320 toneladas anualmente con un ingreso por venta de 383,420.80 dólares.

Marcelino M. (2008) en su tesis: Generación y sustentación de rentabilidad de la Industria Textil en México. Concluye que en la relación de los factores propios y del contexto con la generación de rentabilidad, fueron los factores propios de la empresa los que en mayor medida determinaron la rentabilidad reportada por las empresas de la industria textil, siendo específicamente la gestión que se hizo de las partidas del activo, el pasivo y las ventas lo que influyo en sus resultados.

2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La empresa Placeres Peruanos SAC se dedica a la venta de pizza al público en general, donde se identificó como problema la deficiente gestión de calidad. Se vino observando que existe una débil gestión de calidad que influye en la rentabilidad de la empresa Placeres Peruanos SAC. Chimbote, en este sentido consideramos que la investigación es necesaria.

La presente investigación nos permitió determinar la influencia de la gestión de calidad en la rentabilidad de Placeres Peruanos SAC, Chimbote.

Consideramos que la investigación podrá servir a la empresa Placeres Peruanos SAC y ser utilizado como base para elaborar otros proyecto y otros interesados con problemática similares.

3. PROBLEMA

¿De qué manera la gestión de calidad influye la rentabilidad de la empresa Placeres Peruanos S.A.C. en Chimbote periodo 2017?

4. CONCEPTUALIZACION Y OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

4.1. BASES TEORICAS

4.1.1. GESTION DE CALIDAD

Sistema de gestión de calidad

Pérez J., Gardey A. (2014). Se denomina sistema de gestión de calidad al mecanismo operativo de una organización para optimizar sus procesos. El objetivo es orientar la información, la maquinaria y el trabajo de manera tal que los clientes estén conformes con los productos y/o los servicios que adquieren.

El sistema de gestión de calidad, por lo tanto, apunta a la coordinación de procedimientos y recursos para mejorar la calidad de la oferta. Un cliente satisfecho siempre implica un beneficio para la empresa: mayores ganancias, fidelidad, menos gastos en resolución de problemas, etc.

Gestión de la calidad

Henderson A. (2011). La familia de Normas ISO 9000 citadas a continuación se ha elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas de gestión de la calidad eficaces.

- La Norma ISO 9000 describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología para los sistemas de gestión de la calidad.

- La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación y 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 del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.
- La Norma ISO 19011 proporciona orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental.

Todas estas normas juntas forman un conjunto coherente de normas de sistemas de gestión de la calidad que facilitan la mutua comprensión en el comercio nacional e internacional.

Siete Principios de la Calidad

Según el **Blog sistemas y calidad total.com (2016)** A continuación se describen brevemente los 7 Principios de Gestión de la Calidad que debemos de tener en mente siempre para que un Sistema de Gestión de Calidad funcione como debe y de manera óptima.

Es muy importante, como Auditor de ISO 9001, cuidar que estos 7 principios se cumplan y hacer que constantemente se encuentren sistemas y herramientas que nos ayuden a mejorar el funcionamiento de estos mismos para hacer más eficientes nuestros procesos.

1. Enfoque al Cliente. Debemos siempre comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarnos por exceder sus expectativas.

2. Liderazgo. Debemos crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente con el logro de los objetivos de la organización.

Los líderes de la organización deben aplicar las 3 bases del liderazgo (3 D's):

1ª Base: Dirigir

2ª Base: Delegar

3ª Base: Desarrollar/Preparar

3. Compromiso y Competencias de las Personas. El total compromiso del personal permite que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

4. Enfoque Basado en Procesos. Un resultado deseado se alcanza eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se administran como un proceso.

5. Mejora. La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

6. Toma de Decisiones Informadas. Las decisiones eficaces se basan en hechos y datos para tomar dichas decisiones.

7. Gestión de las Relaciones. Una relación de beneficio mutuo aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Tomando en cuenta y aplicando siempre estos 7 principios, la implementación y la administración del Sistema de Gestión de Calidad serán mucho más fáciles y eficientes.

Velasco J. (2005). Cuando se habla de calidad no es suficiente con ser bueno hoy, sino que hay que mejorar todos los días; productos y servicios que hace unos años satisfacían plenamente, ahora se los ve deficientes, o empresas que fueron líderes en el mercado, hoy han sido sobrepasadas por sus competidores y tienen dificultades para sobrevivir.

El camino para poder continuar en el mercado es conseguir productos de calidad y a un precio competitivo de una manera continuada, y ello sólo es posible implantando un sistema de gestión de la calidad que haga énfasis en la mejora continua, con lo que se aumentará la eficiencia de los procesos, se reducirán los costes y mejorará el grado de satisfacción de los clientes.

Esta obra, fruto de la experiencia del autor en este campo, tanto en la vertiente docente como en el asesoramiento a empresas en estas materias, se ocupa de estos dos temas fundamentales de la calidad en la empresa: los sistemas de gestión y la mejora continua. Todo ello desde una perspectiva teórica y práctica con el objetivo de que sirva no sólo para adquirir conocimientos, sino también para facilitar su implantación en las empresas.

Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas

Camisón C. (2006) La calidad es un tema que está en el candelero empresarial y académico desde hace varias décadas, como se aprecia al

retratar la pujanza del movimiento por la calidad. Permanentemente es objeto de tratamiento por los medios de comunicación, que informan de los planes de calidad puestos en marcha por organizaciones significativas, los programas de ayuda y estímulo a la mejora de la calidad emprendidos por administraciones públicas diversas, la instauración de premios y la creación de asociaciones orientadas a difundir y fomentar la calidad y la excelencia empresarial.

El interés por la calidad arranca definitivamente en la década de los años setenta, a raíz de la crisis económica occidental inducida por el alza del petróleo y la consolidación de las empresas japonesas como competidores en los mercados internacionales. El éxito creciente de los productos japoneses, en industrias como la automovilística, la producción de motocicletas, los semiconductores, la electrónica de consumo o los aparatos de aire acondicionado, indujo la preocupación sobre cómo gestionar la calidad para mantener o ganar competitividad. Los elementos que el sistema japonés de Gestión de la Calidad incorpora, entre ellos, el énfasis en la satisfacción del cliente, la mejora continua, la participación de los trabajadores principalmente mediante el trabajo en equipo de cara a la resolución de problemas, o la preocupación por perfeccionar la calidad de diseño, se incorporan pronto al bagaje directivo. La elaboración de las normas sobre aseguramiento de la calidad y los modelos de excelencia, que han servido de base a los premios de calidad, han ayudado a consolidar los conceptos y los enfoques, estimulando la difusión del movimiento por la calidad en las empresas occidentales en los años ochenta, tres décadas después que en Japón.

La Gestión de la Calidad se ha convertido actualmente en la condición necesaria para cualquier estrategia dirigida hacia el éxito competitivo de la

empresa. El aumento incesante del nivel de exigencia del consumidor, junto a la explosión de competencia procedente de nuevos países con ventajas comparativas en costes y la creciente complejidad de productos, procesos, sistemas y organizaciones, son algunas de las causas que hacen de la calidad un factor determinante para la competitividad y la supervivencia de la empresa moderna. La literatura en este campo, apoyada en una amplia evidencia empírica, concluye que la competitividad empresarial, en un entorno turbulento como el actual, exige una orientación prioritaria hacia la mejora de la calidad. El fundamento de esta prescripción teórica es la existencia de una relación positiva entre la Gestión de la Calidad y los resultados organizativos. La abundante literatura existente reposa en una hipótesis explícita: la implantación de sistemas de gestión y mejora de la calidad permite alcanzar posiciones de mercado, competitivas y financieras más fuertes.

Simultáneamente, el proceso de difusión ha revelado una fructífera aproximación de la Gestión de la Calidad al resto de funciones empresariales y directivas, que se ha plasmado en la integración de sistemas de gestión varios (que incluyen desde la Gestión de la Calidad a la gestión de la prevención de riesgos laborales, la gestión de los recursos humanos, la gestión ética y la gestión medioambiental) y en la convergencia de la Gestión de la Calidad con la Dirección Estratégica.

ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad

Según el **Blog Lloyd's RegisterISO 9001(2017)**. Es una norma de sistemas de gestión de la calidad (SGC) reconocida internacionalmente. La norma

ISO 9001 es un referente mundial en SGC, superando el millón de certificados en todo el mundo.

Aplicación del ISO 9001

La norma ISO 9001 es aplicable a cualquier organización – independientemente de su tamaño y ubicación geográfica. Una de las principales fortalezas de la norma ISO 9001 es su gran atractivo para todo tipo de organizaciones. Al centrarse en los procesos y en la satisfacción del cliente en lugar de en procedimientos, es igualmente aplicable tanto a proveedores de servicios como a fabricantes.

Los sectores internacionales siguen centrando sus esfuerzos en la calidad, con SGC específicos derivados de la norma ISO 9001, aplicables a los sectores de la automoción, aeroespacial, defensa y medicina.

¿Por qué es importante ISO 9001 para su negocio?

La norma ISO 9001 de sistemas de gestión de la calidad proporciona la infraestructura, procedimientos, procesos y recursos necesarios para ayudar a las organizaciones a controlar y mejorar su rendimiento y conducirles hacia la eficiencia, servicio al cliente y excelencia en el producto.

"Las organizaciones que aplican la norma ISO tienen mayores tasas de supervivencia, de ventas y de crecimiento de puestos de trabajo".

La certificación ISO 9001 SGC le ayuda a transmitir

Compromiso a sus accionistas

Reputación de su organización

Satisfacción de cliente

Ventaja competitiva

En los últimos años se han realizado numerosos estudios independientes que demuestran los beneficios de implementar la norma ISO 9001; uno de ellos es un artículo recientemente publicado en una prestigiosa revista revisada por periodistas académicos de Harvard Business School.

Beneficios de ISO 9001

Los sistemas de gestión están cada vez más vinculados con el éxito y supervivencia de las organizaciones. De forma paralela, directores generales y gerentes de todo el mundo enfatizan la importancia que tienen las auditorías independientes para ayudar a asegurar que los sistemas de gestión alcanzan sus objetivos.

Nuestra metodología única, LRQA Business Assurance, ayuda a las organizaciones a gestionar sus sistemas y sus riesgos para mejorar y proteger sus resultados presentes y futuros. Ofrecemos certificación y formación en las principales normas de SGC.

Para organizaciones que tienen otras normas implementadas, solemos ofrecer auditorías integradas para ahorrar tiempo y dinero.

ISO 9001:2008

La ISO 9001:2008 es la base del sistema de gestión de la calidad ya que es una norma internacional y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un

sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen sistema de gestión de calidad (SGC).

Existen más de 640.000 empresas en el mundo que cuentan con la certificación ISO 9001.

¿Qué saben ellas que usted no sepa?

Muchos oyen hablar de la ISO 9001 por primera vez sólo cuando un posible cliente se acerca a preguntar si la empresa cuenta con esta certificación.

Este artículo trata sobre los elementos que se incluyen en la norma ISO 9001 y en las ventajas que tiene una empresa al conseguir la certificación.

La Organización Internacional de Estandarización (ISO, según la abreviación aceptada internacionalmente) tiene su oficina central en Ginebra, Suiza, y está formada por una red de institutos nacionales de estandarización en 156 países, con un miembro en cada país.

Adaptación a la nueva norma ISO 9001:2015

Según el **Blog Normas 9001.com (2015)**. La norma **ISO 9001:2015 se publicó el 23 de septiembre de 2015**. Ahora es necesario comenzar con los trabajos de transición, que no es una tarea fácil.

La nueva **ISO 9001 2015 trae cambios muy importantes**, aunque el más destacado es la incorporación de la gestión del riesgo o el enfoque basado en

riesgos en los Sistemas de Gestión de la Calidad. Aunque es una técnica normalmente aplicada en las organizaciones hasta ahora no estaba alineada con el SGC.

La norma **ISO 9001 versión 2015 ya puede ser implantada** en una organización, aunque existe un periodo de transición de 3 años especialmente relevante para aquellas que tengan un certificado vigente bajo ISO 9001:2008.

Es muy importante no dejar todo el trabajo para el final del citado periodo, pues puedes poner en riesgo el certificado de calidad de tu organización.

Es rentable un sistema de gestión de la calidad

Leñero C. (2014) Estudios de varias universidades han demostrado como estos sistemas contribuyen a cambiar positivamente casi todos los indicadores financieros de una empresa y sus beneficios; superan por mucho los gastos incrementales por implementarlos. Sin embargo, la rentabilidad o no de la ISO 9001 realmente no depende de la herramienta, sino de su buena o mala utilización.

ISO 9001 es una plataforma muy bien estructurada para producir mejoramiento continuo. Como me dijo una vez el gerente de una importante empresa centroamericana: “Antes, con suerte hacíamos dos o tres proyectos de mejoras al año, ahora con las oportunidades que afloran sistemáticamente, generamos cerca de 50 iniciativas anuales. En cinco años que llevamos trabajando con él, imagine usted cuánto hemos crecido”.

4.1.2. RENTABILIDAD

Rentabilidad Empresarial

Parada J. (1988). Un enfoque de Gestión” ofrece un planteamiento sobre la rentabilidad desde una perspectiva propia de Gestión de Empresas y se hace uso de una variedad de conceptos que se han tomado del Análisis Financiero Tradicional, Teoría Económica, Teoría Financiera y Estadística. Se Analizan las implicancias teórico-prácticas de hacer análisis económico-financiero considerando aspectos internos y propios de cada empresa, así como factores externos a ella. Se presentan enfoques modernos respecto al tema de la rentabilidad y un modelo de valoración muy útil para la pequeña y mediana empresa.

La calidad aumenta la rentabilidad

López M. (2009). La gestión de nuestra calidad por tanto puede contribuir, de forma correcta y elaborada, a unas grandes estrategias empresariales como son la diferenciación, el bajo coste, y la rapidez de respuesta algo muy importante para ser capaces de estar al día de los pedidos con nuestros clientes. La mejora de la calidad puede ayudar a nuestra empresa a aumentar el nivel de ventas y reducir costes, ambos factores son una forma indispensable y muy importante de conseguir una mayor rentabilidad, ya que como empresa productiva seremos capaces de vender más tanto en cuanto más rápida sea nuestra capacidad de respuesta, además de que podremos reducir nuestros precios de venta y consolidar eso que es tan importante en los mercados de hoy día, nuestra reputación de productos y servicios de calidad.

Calidad en el servicio

Vargas J., Zuzueta M., Guerra E. (2008). El concepto calidad es multidimensional, en este sentido de que las necesidades de los consumidores son múltiples y diversas pues incluyen aspectos como su gusto o aptitud para el uso, el diseño, la seguridad, la fiabilidad o el respeto al medio ambiente, entre otras.

Pero a pesar de que existen muchos y variados conceptos sobre lo que es y no es la calidad, los diferentes autores coinciden en que el objetivo fundamental de la calidad se encuentra en la satisfacción del cliente.

Rentabilidad

Cualquier persona tiene una idea de lo que es la rentabilidad, pero una definición de ella se hace muy difícil hasta el punto de que la inmensa mayoría de los manuales eluden dar una definición de este concepto. Se limitan a poner fórmulas. Entenderemos por Rentabilidad “la remuneración que una empresa (en sentido amplio de la palabra) es capaz de dar a los distintos elementos puestos a su disposición para desarrollar su actividad económica. Es una medida de la eficacia y eficiencia en el uso de esos elementos tanto financieros, como productivos como humanos. Con lo cual habría que hablar de rentabilidades”.

Críticas: El análisis tradicional sufre de esquizofrenia desde el momento en que se dedica a lanzar todo tipo de cocientes para extraer conclusiones no

siempre correctas y pocas veces útiles para que un ejecutivo pueda gestionar bien su empresa.

Y el primer aspecto que debemos desarrollar es determinar claramente lo que vamos a poner en el dividendo y en el divisor, y su cuantificación o valoración. Sin olvidar que esas divisiones deben ser útiles para entender el pasado, gestionar el presente y adelantarnos al futuro.

Matizaciones: La primera es definir el margen, o los márgenes. El Margen Neto se debe calcular después de afrontar todo tipo de gastos. Y cuando decimos TODO, decimos todo. Y ahí deberíamos incluir como gasto, entre otros elementos, el coste de reposición del inmovilizado en condiciones de competitividad, necesidad para la empresa y estado de la tecnología. También la periodificación de compromisos, remuneraciones futuras y acuerdos a medio y largo plazo del consejo de administración. Además, todo aquello que pueda menoscabar los ingresos y repercutir en el referido margen.

Porque no podemos olvidar el principio básico de Empresas en Funcionamiento, matizando y ampliando con aspectos ligados a la competencia, las necesidades de la empresa, el estado de la tecnología y las políticas y estrategias que dimanen de sus órganos de gestión.

Debemos tener en cuenta en el cálculo de la rentabilidad –o rentabilidades– los precios de reposición, con las matizaciones anteriores, ya que si la rentabilidad no lo tiene en cuenta se producirá la descapitalización económica, y posteriormente financiera de la compañía.

Además de todo ello hay que tener muy presente no sólo el Activo Fijo actual sino las inversiones previstas y el papel de los activos no productivos.

¿De qué depende la Rentabilidad de una empresa?

Como señalábamos en el apartado la rentabilidad depende de un margen adecuadamente calculado y de los diferentes elementos económicos y financieros puestos a disposición de la empresa para el desarrollo de su actividad. Pero también, y a efectos de gestión –principalmente a corto plazo-, cabría incluir los diferentes componentes de ese margen.

Con lo cual estaríamos hablando de beneficios financieros, beneficios económicos, beneficios de gestión, beneficios de personal. Los primeros tienen relación con las fuentes financieras de la empresa, esto es con su patrimonio neto, con el pasivo a largo plazo y con el pasivo a corto plazo. Los segundos con la estructura económica, es decir con el activo y sus distintos apartados. Los de gestión hacen referencia a los ingresos y a los diferentes gastos de la compañía. Los de personal constatan la eficiencia de los trabajadores en función de su número, remuneraciones y valoración.

Rentabilidad empresarial

Según el **Blog MytripleA (2012)**. Cuando hablamos de rentabilidad empresarial nos referimos a la capacidad que tiene una empresa para poder generar los beneficios suficientes, en relación con sus ventas, activos o recursos propios, para ser considerada rentable. Es decir, que la diferencia entre sus ingresos y sus gastos es suficiente como para mantenerse en el tiempo de manera sostenible y seguir creciendo. Lo más eficiente a la hora de medir una rentabilidad es evaluar la relación que existe entre sus utilidades y sus beneficios, y los recursos que han utilizado para obtenerlo.

¿Cómo realizamos un estudio de la rentabilidad empresarial?

Para calcular la rentabilidad empresarial se puede hacer un estudio donde se tienen en cuenta indicadores, índices y ratios, como son el resultado de explotación en relación a las ventas, el ratio del resultado neto en relación con las ventas, la rentabilidad del activo y la rentabilidad de los recursos propios.

Pero a nivel más general podemos estudiar la rentabilidad empresarial dividiéndola en dos grandes áreas a estudiar, es decir, podemos analizar la rentabilidad empresarial teniendo en cuenta dos aspectos o niveles de análisis:

En función de la rentabilidad económica o más conocida por las siglas ROI: Se trata del análisis de la rentabilidad obtenida por los activos de una empresa. Para ello se analiza el resultado obtenido por la empresa antes de intereses, un resultado conocido o previsto, teniendo en cuenta la totalidad de los capitales económicos empleados para obtener ese resultado ignorando cual es la procedencia u origen de los mismos. Por tanto esta parte del análisis de la rentabilidad empresarial representa el rendimiento que corresponde a la inversión realizada por la empresa.

En función de la rentabilidad financiera o más conocida por las siglas ROE: En este caso el análisis se realiza en base a un resultado previsto o conocido después de intereses. Por tanto para obtener la rentabilidad empresarial a partir de la rentabilidad financiera se calcula en base a una relación entre los fondos propios de la empresa y el beneficio neto obtenido antes de impuestos, todo ello es finalmente multiplicado por cien para que quede representado en forma de porcentaje.

La relación existente entre la rentabilidad financiera y la rentabilidad económica para calcular la rentabilidad empresarial es el denominado apalancamiento financiero.

Rentabilidad

Según el **Blog Gerencie.com (2010)**. En Economía, la rentabilidad hace referencia al beneficio, lucro, utilidad o ganancia que se ha obtenido de un recurso o dinero invertido. La rentabilidad se considera también como la remuneración recibida por el dinero invertido. En el mundo de las finanzas se conoce también como los dividendos percibidos de un capital invertido en un negocio o empresa. La rentabilidad puede ser representada en forma relativa (en porcentaje) o en forma absoluta (en valores).

Todo inversionista que preste dinero, compre acciones, títulos valores, o decida crear su propio negocio, lo hace con la expectativa de incrementar su capital, lo cual sólo es posible lograr mediante el rendimiento o rentabilidad producida por su valor invertido.

La rentabilidad de cualquier inversión debe ser suficiente de mantener el valor de la inversión y de incrementarla. Dependiendo del objetivo del inversionista, la rentabilidad generada por una inversión puede dejarse para mantener o incrementar la inversión, o puede ser retirada para invertirla en otro campo.

Para determinar la rentabilidad es necesario conocer el valor invertido y el tiempo durante el cual se ha hecho o mantenido la inversión.

Básicamente existen dos tipos de inversión: la de rentabilidad fija o la de rentabilidad variable

La rentabilidad fija, es aquella que se pacta al hacer la inversión como es un CDT, bonos, títulos de deuda, etc. Este tipo de inversiones aseguran al inversionista una rentabilidad aunque no suele ser elevada.

La rentabilidad variable es propia de las acciones, activos fijos, etc. En este tipo de inversiones la rentabilidad depende de la gestión que de ellas alga los encargados de su administración. En el caso de las acciones, según sea la utilidad de la empresa, así mismo será el monto de las utilidades o dividendos a distribuir.

Ejemplo determinación de la rentabilidad

Existen dos indicadores financieros que permiten determinar la rentabilidad generada por los activos y del patrimonio de una empresa o persona.

Para ilustrar mejor la diferencia y el porqué de los dos tipos rentabilidad, trabajaremos sobre el mismo ejemplo, suponiendo que una empresa tiene activos por \$10.000.000, pasivos por \$3.000.000 y un patrimonio de \$7.000.000. La utilidad neta de esta empresa en un año cualquiera es de \$6.000.000.

Rentabilidad sobre activos

$$\text{Rentabilidad sobre activos} = (\text{Utilidad neta}/\text{Activos}) * 100$$

$$\text{Rentabilidad sobre activos} = (6.000.000/10.000.000) * 100$$

$$\text{Rentabilidad sobre activos} = 60\%.$$

De lo que se puede decir que los activos de la empresa durante un año generaron una rentabilidad del 60%.

Rentabilidad sobre patrimonio

Rentabilidad sobre patrimonio = $(\text{Utilidad neta}/\text{Patrimonio}) * 100$

Rentabilidad sobre patrimonio = $(6.000.000/7.000.000) * 100$

Rentabilidad sobre patrimonio = 85.7%

Esto quiere decir que el patrimonio de la empresa durante el año obtuvo una rentabilidad del 85.7%.

Como se puede observar, la rentabilidad del patrimonio es superior en más de 25 puntos porcentuales a la rentabilidad de los activos. La razón es que el patrimonio es menor, y a pesar de ser menor se obtuvo la misma utilidad (\$6.000.000).

Lo anterior ocurre porque el verdadero capital invertido no son los activos sino el patrimonio, puesto que parte de los activos están financiados por terceros. El inversionista, de los 10.000.000 de activos, sólo ha financiado 7.000.000, y ésta es su inversión efectiva.

Naturalmente que si el inversionista hubiera financiado la totalidad de los activos, la utilidad seguramente hubiera sido superior (en este caso superior a 6.00.000), puesto que financiar activos con pasivos implica necesariamente un costo financiero, costo que se evita si no se recurre a terceros.

Cuando el inversionista financia todos los activos de un proyecto, la rentabilidad de los activos y el patrimonio son iguales.

Quizás la mejor forma de medir con mayor exactitud la rentabilidad de una empresa analizada en su conjunto, es utilizando el sistema DuPont, el cual combina la rentabilidad de las ventas con la rentabilidad de los activos, adicionalmente se multiplica por el multiplicador de capital (Apalancamiento financiero), con el objetivo de reconocer el costo financiero que implica la financiación de los activos por pasivos. Para profundizar sobre éste indicador consulte el Sistema DuPont.

Respecto a la determinación de la rentabilidad en las inversiones de renta fija como en el CDT, ésta se calcula de forma muy sencilla, toda vez que se utiliza una tasa o porcentaje de rendimiento fijo, el cual se aplica sobre el capital invertido y se utiliza el mismo concepto del Interés compuesto.

La rentabilidad de una empresa

Según el **Blog Crecenegocios (2010)**. Se dice que una empresa es rentable cuando genera suficiente utilidad o beneficio, es decir, cuando sus ingresos son mayores que sus gastos, y la diferencia entre ellos es considerada como aceptable.

Pero lo correcto al momento de evaluar la rentabilidad de una empresa es evaluar la relación que existe entre sus utilidades o beneficios, y la inversión o los recursos que ha utilizado para obtenerlos.

Y para hallar esta rentabilidad, se hace uso de indicadores, índices, ratios o razones de rentabilidad, de los cuales, los principales son los siguientes:

ROA

El índice de retorno sobre activos (ROA por sus siglas en inglés) mide la rentabilidad de una empresa con respecto a los activos que posee. El ROA nos da una idea de cuán eficiente es una empresa en el uso de sus activos para generar utilidades.

La fórmula del ROA es:

$$\text{ROA} = (\text{Utilidades} / \text{Activos}) \times 100$$

Por ejemplo, si una empresa genera utilidades de 4 000, y cuenta con un total de activos de 30 000, aplicando la fórmula del ROA:

$$\text{ROA} = (4\,000 / 30\,000) \times 100$$

Nos da un ROA de 13.3%, es decir, la empresa tiene una rentabilidad del 13.3% con respecto a los activos que posee. O, en otras palabras, la empresa utiliza el 13.3% del total de sus activos en la generación de utilidades.

ROE

El índice de retorno sobre patrimonio (ROE por sus siglas en inglés) mide rentabilidad de una empresa con respecto al patrimonio que posee. El ROE nos da una idea de la capacidad de una empresa para generar utilidades con el uso del capital invertido en ella y el dinero que ha generado.

La fórmula del ROE es:

$$\text{ROE} = (\text{Utilidades} / \text{Patrimonio}) \times 100$$

Por ejemplo, si una empresa genera utilidades de 4 000, y cuenta con un patrimonio de 60 000, aplicando la fórmula del ROE:

$$\text{ROE} = (4\,000 / 60\,000) \times 100$$

Nos da un ROE de 6.6%, es decir, la empresa tiene una rentabilidad del 6.6% con respecto al patrimonio que posee. O, en otras palabras, la empresa utiliza el 6.6% de su patrimonio en la generación de utilidades.

Renta sobre Ventas

El índice de rentabilidad sobre ventas mide la rentabilidad de una empresa con respecto a las ventas que genera.

La fórmula del índice de rentabilidad sobre ventas es:

$$\text{Rentabilidad sobre ventas} = (\text{Utilidades} / \text{Ventas}) \times 100$$

Por ejemplo, si una empresa genera utilidades de 4 000, y en el mismo periodo obtiene ventas netas por 20 000, aplicando la fórmula de la rentabilidad sobre ventas:

$$\text{Rentabilidad sobre ventas} = (4\,000 / 20\,000) \times 100$$

Nos da una rentabilidad sobre ventas de 20%, es decir, la empresa tiene una rentabilidad del 20% con respecto a las ventas. O, en otras palabras, las utilidades representan el 20% del total de las ventas.

La rentabilidad y cómo medirla

Según **Toffel M.** La rentabilidad mide la eficiencia con la cual una empresa utiliza sus recursos financieros.

¿Qué significa esto? Decir que una empresa es eficiente es decir que no desperdicia recursos. Cada empresa utiliza recursos financieros para obtener beneficios. Estos recursos son, por un lado, el capital (que aportan los accionistas) y, por otro, la deuda (que aportan los acreedores). A esto hay que añadir las reservas: los beneficios que ha retenido la empresa en ejercicios anteriores con el fin de autofinanciarse (estas reservas, junto con el capital, constituyen los “Fondos Propios”).

Si una empresa utiliza unos recursos financieros muy elevados pero obtiene unos beneficios pequeños, pensaremos que ha “desperdiciado” recursos financieros: ha utilizado muchos recursos y ha obtenido poco beneficio con ellos. Por el contrario, si una empresa ha utilizado pocos recursos pero ha obtenido unos beneficios relativamente altos, podemos decir que ha “aprovechado bien” sus recursos. Por ejemplo, puede que sea una empresa muy pequeña que, pese a sus pocos recursos, está muy bien gestionada y obtiene beneficios elevados.

En realidad, hay varias medidas posibles de rentabilidad, pero todas tienen la siguiente forma:

Rentabilidad = Beneficio / Recursos Financieros

El beneficio debe dividirse por la cantidad de recursos financieros utilizados, ya que no nos interesa que una inversión genere beneficios muy altos si para ello tenemos que utilizar muchos recursos. Una inversión es tanto mejor

cuanto mayores son los beneficios que genera y menores son los recursos que requiere para obtener esos beneficios.

¿Podríamos utilizar simplemente el beneficio como medida de rentabilidad? Claramente no: puede que una empresa tenga un beneficio aparentemente alto, pero si no sabemos qué recursos ha utilizado, no podremos decir nada acerca de su eficiencia.

Las dos medidas de rentabilidad más utilizadas son la rentabilidad económica y la rentabilidad financiera, que definimos a continuación:

Rentabilidad Económica

Calculamos la rentabilidad económica utilizando el beneficio económico como medida de beneficios y el Activo Total (o Pasivo Total) como medida de recursos utilizados:

$$RE = BE / AT$$

Dónde:

BE = Beneficio Económico

AT = Activo Total

A veces se utilizan los términos ingleses para referirnos a la rentabilidad económica: Return on Assets (ROA) o Return on Investments (ROI).

El beneficio económico es igual a los ingresos de la empresa menos todos los costes no financieros. Es decir, para calcular esta medida de beneficios, tomamos los ingresos totales de la empresa y restamos todos los costes

excepto los intereses de la deuda y otros costes financieros. Tampoco restamos los impuestos. Por eso, el beneficio económico también se conoce como “beneficio antes de intereses e impuestos”. Otros términos bastante comunes son “beneficio operativo”, “beneficio de explotación” o “beneficio bruto”.

¿Por qué dividimos el beneficio económico por el Activo o Pasivo Total? Para comprender esto, tenemos que tener en cuenta que, si ponemos el beneficio económico en el numerador, deberemos poner en el denominador una medida de recursos utilizados que sea consistente con nuestra medida de beneficio. Es decir: tenemos que poner en el denominador aquellos recursos financieros que hemos utilizado para obtener el BE.

¿Cómo sabemos que los recursos financieros que hemos utilizado para obtener el BE son los que corresponden con el Pasivo Total (es decir, todos los recursos financieros)? Lo sabemos porque el BE se va a utilizar para remunerar tanto a los acreedores (que proporcionan la deuda) como a los accionistas (que proporcionan los fondos propios). En efecto, el BE se va a utilizar para remunerar a los accionistas porque, de ese BE, la empresa va a sacar el dinero que le hace falta para pagar a los acreedores: puesto que al calcular el BE no hemos restado los intereses, y puesto que los intereses son la remuneración de los acreedores, podemos decir que parte del BE (si es positivo, claro) se utilizará para pagar a los acreedores. Además, sabemos que la empresa, una vez que ha pagado a los acreedores, pagará a los accionistas, es decir repartirá dividendos. Como al calcular el BE no hemos restado los dividendos, esto quiere decir que parte del BE que quede después de pagar a los acreedores se utilizará para pagar a los accionistas.

Rentabilidad Financiera

Calculamos la rentabilidad financiera utilizando el beneficio neto como medida de beneficios y los Fondos Propios como medida de los recursos financieros utilizados:

$$RF = BN / K$$

Siendo

$$BN = \text{Beneficio Neto}$$

$$K = \text{Fondos Propios} = \text{Capital} + \text{Reservas}$$

También se le llama rentabilidad neta o rentabilidad de los fondos propios.

El beneficio neto (BN) es beneficio que ganan los propietarios de la empresa, una vez pagados los intereses y otros gastos financieros y los impuestos:

$$BN = BE - \text{Intereses} - \text{Impuestos}$$

En efecto, la primera obligación de una empresa es pagar los intereses de la deuda y, a continuación, los impuestos. Si sobra dinero, ese remanente (que es el beneficio neto) se utilizará para repartir dividendos. Al igual que antes, podemos comprobar que la medida de beneficios que estamos utilizando es consistente con la medida de recursos financieros. ¿Cómo lo sabemos? Lo sabemos porque el BN se va a utilizar para pagar a los accionistas, pero no se va a utilizar para pagar a los acreedores (ya se ha pagado a los acreedores, puesto que estamos restando los intereses).

Descomposición de las medidas de rentabilidad:

Una de las ventajas de las medidas de rentabilidad que acabamos de presentar es que las podemos calcular muy fácilmente, porque los datos necesarios (BE, BN, AT y K) son datos públicos (las empresas están obligadas a hacerlos públicos). Una vez que hemos calculado la rentabilidad económica o financiera de una empresa, queremos saber si es alta o baja, y por qué. Para entender por qué una empresa obtiene una determinada rentabilidad, podemos descomponer la rentabilidad en una serie de ratios que tienen un significado económico fácil de entender.

En el caso de la rentabilidad económica, podemos multiplicar y dividir la fórmula por la cifra de ventas (V). Arreglando los términos, podemos entonces escribir:

$$RE = (V/AT)*(BE/V)$$

Lo único que hemos hecho es multiplicar y dividir por V, con lo cual la fórmula de rentabilidad sigue siendo correcta. Aunque, aparentemente, lo único que hemos hecho ha sido “complicar” la fórmula, en realidad hemos hecho algo más interesante: hemos expresado la rentabilidad económica como el producto de dos “ratios” (dos cocientes) que tienen un significado económico muy preciso:

El primer ratio es V/AT y se conoce como el ratio de rotación. Para entender en qué consiste, supongamos que dos empresas tienen exactamente el mismo activo total, pero una de ellas tiene unas ventas mayores.

Supongamos también que la empresa vende todo lo que produce, es decir

Ventas = Producción. Básicamente, lo que estamos diciendo es que las dos empresas tienen el mismo tamaño (medido por su activo), pero una de ellas produce más, y la otra produce menos. Claramente, la empresa que produce más está aprovechando mejor su capacidad productiva, mientras que la otra empresa está, en cierto modo, sobre-dimensionada. Por este motivo, el ratio de rotación de activos se interpreta normalmente como una medida de eficiencia productiva. Cuanto más elevado sea el ratio, mejor, puesto que significa que la empresa está aprovechando mejor sus activos.

El segundo ratio es BE/V y mide el margen económico de la empresa.

Supongamos que este ratio es igual a 0,21. ¿Qué significa? Significa que, por cada euro que ingresa la empresa en concepto de ventas, 21 céntimos corresponden a su beneficio, mientras que los 79 céntimos restantes corresponden a los costes. Por eso decimos que este ratio mide el margen de beneficio de la empresa. Lógicamente, a la empresa le interesa que este ratio sea lo más alto posible.

Rentabilidad

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

La rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades. Estas utilidades a su vez, son la conclusión de una administración competente, una planeación integral de costos y gastos y en general de la observancia de cualquier medida tendiente a la obtención de utilidades. La rentabilidad también es entendida como una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan los medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener los resultados esperados.

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

Rentabilidad y liquidez

Según **Blog MytripleA (2016)**. A la hora de invertir nuestro dinero en productos financieros interesantes para nuestros bolsillos tenemos que tener en cuenta varios factores que van a convertir dicho producto en una alternativa más o menos interesante. Características como el plazo de la

inversión, el importe mínimo a invertir o la seguridad de la institución o proyecto en el que se invierta.

Sin embargo existen otros factores que son los más comúnmente utilizados para valorar una inversión que son la rentabilidad y la liquidez, el riesgo o la solvencia. En este post vamos a hablaros del caso de la rentabilidad y la liquidez para valorar inversiones y la relación existente entre ellas.

¿Qué diferencia hay entre rentabilidad y liquidez?

Ambos son dos conceptos muy distintos:

Liquidez: Cuando hablamos de liquidez nos referimos a la habilidad o cualidad de los activos para poder convertir el dinero que hemos invertido en dinero en efectivo.

Rentabilidad: Cuando hablamos de rentabilidad nos referimos a la cantidad de dinero que vuelve al inversor en forma de beneficio extra debido a la inversión realizada. Es decir se trata de la diferencia entre lo que recibes y lo que inviertes.

¿Qué relación existe entre rentabilidad y liquidez?

Efectivamente si existe una relación entre la rentabilidad y la liquidez, dicha relación es inversa, aquellas inversiones que poseen una mayor liquidez tendrá una menor rentabilidad. Es decir, cuanto más difícil le resulte a un inversor poder convertir un activo en dinero líquido, mayor será la rentabilidad que exija a dicho activo. Pongamos un ejemplo, si sabemos que la liquidez en las inversiones de una empresa X es mucho mayor que la liquidez de invertir en la empresa Y, la empresa Y para poder conseguir inversores tendrá que ofrecer una mayor rentabilidad que compense dicha

falta de liquidez. Por el contrario, la empresa X, que ya ofrece el beneficio que supone tener una inversión con liquidez, no se ve en la obligación de dotar de una gran rentabilidad a sus inversiones para poder captar a inversores.

Osorio W. (2011). Generalmente las organizaciones empresariales deben tener un adecuado manejo de la liquidez y al mismo tiempo una óptima rentabilidad que garantice su éxito; no obstante cuando se presentan crisis económicas esos dos conceptos se contraponen, convirtiéndose en un dilema para el responsable de las finanzas quien deberá direccionar las políticas financieras con el fin de superar las dificultades.

Para resolver la inquietud considero pertinente indicar que la liquidez es la capacidad que tiene un ente económico para cumplir con sus obligaciones, deudas o compromisos mientras que la rentabilidad es la medida de la productividad de los fondos comprometidos en un negocio, aunque ambos conceptos son objetivos de la gestión financiera se debe tener en cuenta su nivel de importancia al transcurrir el tiempo.

Los problemas financieros de liquidez se deben solucionar en un corto plazo porque la ausencia de capital de trabajo neto, el incumplimiento en el pago a los proveedores, acreedores, empleados, entidades financieras, administraciones de impuestos, entre otros, obstaculizan la operación y el normal funcionamiento de la empresa, además imposibilita la obtención de recursos (créditos) que faciliten mejorar la iliquidez, debido a que nadie presta dinero al que no tiene capacidad de pago.

Contrario a los problemas financieros de liquidez, los inconvenientes económicos de rentabilidad se pueden resolver en un largo plazo mediante

una mejora en la estructura de costos, incrementando los volúmenes de ventas, minimizando gastos, entre otras políticas que al implementarlas maximizan la rentabilidad (utilidad) de las empresas.

De acuerdo a lo anterior se puede afirmar que las organizaciones empresariales funcionan y operan es con efectivo y no con utilidades, y en ese orden de ideas considero que financieramente no es viable vender a precios altos, es decir a crédito y tener un amplio margen de utilidad, si no hay una adecuada rotación de cartera que permita tener efectivo para continuar con la producción de bienes y/o servicios, así como la correcta administración de la empresa.

Entonces ¿Qué es mejor tener liquidez o rentabilidad?, la respuesta en un escenario de corto plazo siempre será mejor la liquidez y por consiguiente las decisiones en momentos de una crisis financiera estarán inclinadas a favor de la liquidez minimizando la rentabilidad, mientras que en el largo plazo la rentabilidad se puede mejorar y al convertirse las utilidades en efectivo no existirán problemas de liquidez.

Las finanzas

Un directivo financiero inteligente podría contestar: "ganar dinero". Pero esta conceptualización no refleja toda la complejidad de las decisiones financieras.

Por ejemplo, nadie adquiriría una empresa que le produce satisfactorias ganancias, si a su vez no le ofrece liquidez para el pago de sus deudas; o nadie invertiría en un proyecto que le rinde la máxima rentabilidad, si tiene una alta posibilidad de perder.

Por ello, las finanzas significan más que buscar rentabilidad; es un equilibrio de varios factores: la liquidez, el riesgo y la misma rentabilidad. Liquidez es la capacidad de pago a corto plazo; el riesgo, la posibilidad de perder; y, la rentabilidad, la capacidad de generar beneficios. Esta última incluye aspectos como el costo de oportunidad, el valor del dinero en el tiempo y las ganancias y pérdidas originadas por la inflación.

El costo de oportunidad es el rendimiento que alguien deja de percibir por ocuparse de una actividad y se considera un costo no contable. Si un empresario joven desea no descapitalizar su empresa recién iniciada, no cobrando un sueldo, el mismo constituye un costo de oportunidad, aunque no lo contabilice como gasto. También es un costo de oportunidad lo que deja de percibir este mismo empresario cuando utiliza en su empresa el préstamo sin intereses de su padre. Nótese que el préstamo pudo invertirse en un rendimiento alternativo financiero como bonos.

El "valor del dinero en el tiempo" consiste en la apreciación de que un sol antes es mejor que un sol después, debido a que el sol recibido con anterioridad pudo ser invertido en un rendimiento alternativo. Es decir, es mejor 100 ahora que 100 dentro de un mes. En las finanzas, este valor en el tiempo es complementado con "el valor monto", es decir, que 120 es mejor que 100. Lo que hay detrás del valor del dinero en el tiempo es que todo recurso en el tiempo puede tener un rendimiento, es decir, todo proyecto tiene un costo de oportunidad. Debe anotarse que este costo de oportunidad no se refiere ni a la inflación ni al riesgo. Si se implementa un proyecto en un país seguro y sin inflación, el beneficio mínimo ¿podría ser cero? El lector podrá dilucidar que éste debe ser positivo y que todo inversionista desea una ganancia por su capital, fuera de la erosión del dinero y el riesgo. Las ganancias por inflación se dan cuando los precios de los productos que

vendemos se incrementan más que el nivel general de precios y cuando procuramos mantener activos que se revalúan frente a la inflación (por ejemplo activos fijos) con pasivos que no se revalúan (por ejemplo prestamos).

Se generan pérdidas por inflación cuando sucede lo contrario. Es importante entender algunos otros aspectos que permiten visualizar mejor las finanzas. Algunos mencionan que las finanzas representan una extensión de la contabilidad; otros, que son una extensión de la economía; y, finalmente, algunos sostienen que a través de ellas se practica la elusión tributaria.

La contabilidad ofrece un gran aporte a las finanzas en tanto disponibilidad ordenada de información y medio de control de las operaciones de la empresa. Sin embargo, la contabilidad, al menos la tradicional, se refiere al pasado y no incluye aspectos muy importantes como el costo de oportunidad, el valor del dinero en el tiempo y "el riesgo. La exclusión del costo de oportunidad ha sido explicada en párrafos anteriores. Veamos los otros dos casos. La contabilidad sólo incluye el valor del dinero en forma parcial porque toma con igual valor ingresos y gastos que se producen en diferentes tiempos: considera con igual valor ventas cobradas al cash con las cobradas al crédito; o, gastos pagados al cash con los pagados a futuro.

Análogamente, la contabilidad excluye el riesgo porque toma con igual valor utilidades de proyectos con riesgos distintos. Según ello, es posible que un negocio de una cadena de autoservicios (supongamos de relativo poco riesgo) arroje utilidades similares a las de un negocio de explotación petrolera (supongamos de mucho riesgo). El análisis de los estados financieros valoraría estas dos empresas por igual, cuando en realidad la cadena de autoservicios sería mejor en la medida en que se obtiene la misma rentabilidad con menor riesgo.

La economía aporta a las finanzas la perspectiva global del sistema económico y las herramientas para las principales proyecciones de las variables que la afectan. El directivo financiero debe entender las interrelaciones entre los mercados de capitales y las empresas; cómo se interconecta la economía del país con la del resto del mundo; así como entender las proyecciones de la inflación, devaluación, tasa de interés, etc. Sin embargo, esta globalidad pierde de vista los pequeños detalles que también son importantes, como la conciliación de caja, la administración de tesorería, los inventarios, etc.

Debido a la gran presión tributaria que sufren las empresas peruanas, muchos directivos financieros se han dedicado a la elusión tributaria. Esta actividad es la opción de una alternativa entre varias con el fin de evitar legalmente pagar impuestos. La planificación financiera aporta a las finanzas la posibilidad de que las empresas no paguen excesivos tributos. Sin embargo, muchos creen que es la actividad principal en las finanzas, lo cual dista mucho de ser cierto.

A modo de establecer una conclusión adelantada de este libro es posible decir: toda decisión financiera es una comparación de beneficios y costos expresados en tiempos iguales y que razonablemente expresen el mismo riesgo.

Pero ¿Cómo homogeneizar costos y beneficios que se encuentran en distintos tiempos?; es decir ¿qué es mejor, 100 ahora o 120 dentro de un año? La respuesta supone entender los conceptos de valor futuro y valor actual, los cuales se desarrollarán más adelante y pueden calcularse a interés simple o compuesto.

Liquidez no es lo mismo que solvencia

Según **Blog.Gerencie.com (2010)**. Aunque son términos muy similares, liquidez no es lo mismo que solvencia, aunque lo uno pueda llevar a lo otro.

La liquidez hace referencia a la calidad o naturaleza de los activos que les permiten convertirse en efectivo rápidamente. Hace referencia a la capacidad que tiene la empresa para disponer de una determinada cantidad de efectivo [dinero contante y sonante] en un momento dado.

La solvencia hace referencia a la capacidad que tiene la empresa para pagar o cubrir sus deudas u obligaciones. A la capacidad que tiene para garantizarlas, aunque ello no necesariamente implique su capacidad para pagarlas en efectivo [liquidez].

La solvencia económica al ser la capacidad que tiene la empresa para cubrir deudas, no necesariamente requiere de liquidez, puesto que la garantía de una deuda puede estar en un activo que no se considera líquido.

De hecho, las deudas son garantizadas generalmente por hipotecas sobre activos que no tienen la capacidad de ser convertidos rápidamente en dinero, activos que no se pueden clasificar como líquidos, como es el caso de los terrenos, maquinaria, edificaciones, etc.

Una empresa puede carecer de activos líquidos o corrientes, pero ser muy solvente por tener activos fijos de alto valor que permiten garantizar razonablemente una obligación.

Lo ideal, por supuesto, es que la empresa sea solvente y pueda garantizar sus deudas, y que tenga la liquidez suficiente para pagarlas en efectivo

oportunamente, y no tener que recurrir a otras alternativas de pago como dación en pago o incluso la adquisición de una nueva obligación.

Se puede también tener mucha liquidez pero no solvencia. Un banco nunca hace un préstamo garantizado por el saldo existente en una cuenta de ahorros, por alto que este sea, puesto que por la misma naturaleza líquida de la cuenta de ahorro, ese dinero puede desaparecer rápidamente antes de que el banco siquiera se pueda percatar. Por ello los bancos prefieren garantizar sus préstamos con activos menos líquidos como edificaciones y terrenos, ya que si el cliente no tiene la liquidez suficiente para pagar en efectivo, puede optar por embargar sus bienes.

Liquidez y Solvencia

Según el **Blog Yirepa (2017)**. Liquidez es la cualidad que tienen los activos que figuran en el balance de una empresa para convertirse en dinero de forma rápida y fácil.

Está claro que el dinero en efectivo (Caja) o en las cuentas corrientes (Bancos) son los activos más líquidos. En una segunda línea tendríamos los créditos concedidos a nuestros clientes por las ventas de nuestros productos o la prestación de servicios (Realizable) y en un tercer plano se encontrarían los productos terminados, semieleborados o materias primas (Existencias).

Cuanto más líquido sea un activo, más fácilmente se podrá convertir en dinero.

Solvencia es la capacidad que posee una empresa para hacer frente a sus compromisos de pago en el momento de su vencimiento.

Fijémonos bien en los componentes de estas definiciones:

- Liquidez es una cualidad que tienen los activos
- Solvencia es una capacidad que tienen las empresas

Son dos términos totalmente diferentes con naturaleza distinta y, sin embargo, suelen confundirse. En muchas ocasiones se dice que una empresa tiene liquidez refiriéndose a que cuenta con la suficiente capacidad para atender sus compromisos de pago. No es del todo correcto.

Lo que ocurre es que si una empresa tiene el dinero líquido suficiente o el disponible necesario en las cuentas bancarias, acciones, bonos, letras del tesoro, etc. que puede convertirlo en efectivo (tesorería) de una forma inmediata o a muy corto plazo, se entiende que posee la seguridad total de atender todos sus compromisos de pagos que vencen a corto plazo y solemos decir que tiene solvencia.

Efectivamente, si los activos que posee una empresa tienen un alto grado de liquidez, la empresa tendrá solvencia, pero ojo, solvencia a corto plazo. Una elevada tesorería actual no garantiza suficiente tesorería de futuro. Por lo tanto, si queremos entender bien la diferencia, y a la vez, la relación, que existe entre liquidez y solvencia, nos veremos obligados a distinguir entre solvencia a corto plazo y solvencia a largo plazo.

De ahí, que dentro del Análisis Financiero, cuando se estudia el equilibrio financiero de la empresa, se suele distinguir entre:

Equilibrio financiero a corto plazo: analiza la solvencia a corto plazo o solvencia actual, que se encarga de medir la capacidad de la empresa para

atender sus pagos a corto plazo. Es lo que en muchas ocasiones nos referimos como liquidez.

Equilibrio financiero a largo plazo: analiza la solvencia a largo plazo o solvencia futura, que se encarga de medir la capacidad de la empresa para atender sus deudas a largo plazo. Es la solvencia a la que nos referimos de forma general.

Poseer liquidez significa tener la certeza de disponer de una determinada cantidad de efectivo en un momento dado. La solvencia no exige esta disponibilidad inmediata de efectivo. Basta con disponer de activos capaces de generar fondos suficientes para hacer frente a las deudas futuras.

Por lo tanto, mientras que liquidez implica poseer la seguridad total de atender los pagos que vayan venciendo, solvencia conlleva únicamente tener garantía de atender los pagos futuro, los compromisos a largo plazo.

Por este motivo, cuando en algunos tratados financieros hablan de solvencia en general, debemos considerar que se están refiriendo a la solvencia a largo plazo, quedando la solvencia a corto plazo ligada a la liquidez.

Los activos fijos que posee una empresa para realizar su proceso productivo, evidentemente, no estarán destinados a convertirlos en líquidos (a la venta). Sin embargo, sí servirán de garantía ante terceros (acreedores, financieras, etc.). Así nos encontramos con deudas que son garantizadas generalmente por hipotecas sobre activos que no tienen la capacidad de ser convertidos rápidamente en dinero como es el caso de edificaciones o terrenos.

Por lo tanto, la solvencia no necesariamente requiere de liquidez. Nos podemos encontrar con situaciones en las que la empresa puede carecer de

liquidez, pero ser muy solvente por tener activos fijos de alto valor que permiten garantizar razonablemente sus obligaciones de pago.

Por el contrario, se puede también tener mucha liquidez pero no ser solvente. De nada nos sirve, ante una entidad bancaria, solicitar un préstamo ofreciendo como garantía nuestros saldos en las cuentas corrientes o depósitos. Los bancos prefieren activos menos líquidos como edificaciones y terrenos, ya que son susceptibles de ser embargados (el saldo de una cuenta corriente puede desaparecer en cualquier momento).

Tener solvencia (a largo plazo) significa tener capacidad de garantizar unos pagos futuros, pero no implica necesariamente tener capacidad para pagar en efectivo en el presente; eso sería tener liquidez (solvencia a corto plazo).

En resumen, podríamos apuntar que mientras que en el análisis de la solvencia a corto plazo el elemento clave es la capacidad de generación de tesorería, en el análisis de la solvencia a largo plazo la clave es la capacidad que tiene la empresa de generar beneficios.

Por este motivo, el análisis de la solvencia a largo plazo se identifica más con el análisis económico que con el financiero, ya que estudia el beneficio, es decir, la rentabilidad.

Definición de Solvencia (a largo plazo)

La definición que hemos dado al principio de Solvencia tiene cierta imprecisión:

"Capacidad que posee una empresa para hacer frente a sus compromisos de pago en el momento de su vencimiento"

Esto implica que la empresa debe generar, en su actividad principal y de forma regular, los fondos necesarios para cubrir las deudas que vayan venciendo. Si debe recurrir a la venta forzada de algún activo o a solicitar nuevos préstamos, ya no podemos considerar que sea efectivamente solvente.

Por lo tanto, dicha definición, para ser más precisa, debería llevar implícito que los recursos que va a utilizar para hacer frente a sus deudas deben venir generados por sus operaciones internas, por su actividad ordinaria.

Una definición más completa y precisa sería:

Solvencia es la capacidad que tiene una empresa para generar los suficientes recursos financieros, derivados de su actividad ordinaria, para atender sus compromisos de pago.

¿Qué ocurre entonces si una empresa, en un momento determinado, no genera suficientes recursos de su actividad ordinaria para atender los pagos, pero mediante la venta de algunos de sus activos o la obtención de un préstamo, sí lo consigue?, ¿podemos afirmar que la empresa es insolvente?

No se puede afirmar rotundamente que la empresa sea totalmente insolvente. Lo es respecto a sus recursos procedentes de su explotación, pero no respecto a sus recursos financieros. Tendríamos que matizar que es insolvente técnicamente, pero no efectivamente.

Solvencia Técnica y Solvencia Efectiva

Para explicar de alguna manera las circunstancias descritas en el apartado anterior debemos recurrir a la distinción entre Solvencia técnica y Solvencia efectiva.

Solvencia técnica significa que la empresa es capaz de generar, con su actividad ordinaria, fondos suficientes para hacer frente a sus deudas. Repetimos: con su actividad ordinaria

Con ello queremos decir que la empresa puede hacer frente a todos sus pagos recurriendo solo a la tesorería que genera su negocio, sin necesidad de acudir a una financiación adicional.

Si por el contrario, los fondos que genera su actividad propia de explotación, no son suficientes para atender sus pagos, pero sí si vende parte de su activo fijo o solicita un préstamo, diremos que no dispone de solvencia técnica, pero sí de Solvencia efectiva.

Si a pesar de todo (venta de activos y/o préstamos), no consigue pagar las deudas a su vencimiento, diremos entonces que la empresa presenta también insolvencia efectiva.

Por lo tanto: una empresa será técnicamente solvente cuando los fondos que aplica para pagar sus deudas proceden de sus operaciones ordinarias, en cambio, si sus operaciones ordinarias no generan fondos suficientes y para hacer frente a sus pagos tiene que vender parte de sus activos o acudir al préstamo, será efectivamente solvente, (pero técnicamente insolvente).

Fijémonos bien en esta última circunstancia: gracias a la venta de activos o a la obtención de préstamos, la empresa puede salvar su insolvencia técnica y atender al final sus pagos vencidos, pero las consecuencias pueden ser muy negativas a medio o largo plazo, ya que: la venta de activos disminuirá su capacidad productiva; es decir, reducirá aún más su generación de fondos a través de su actividad ordinaria, empeorando su situación. Financiar estos pagos mediante un préstamo hará aumentar su riesgo financiero, ya que

aumentará sus futuros compromisos de pagos (reembolso del préstamo con sus intereses).

Por lo tanto, dicho de otra forma: si una empresa atiende sus pagos a corto plazo, pero no tiene garantizados los pagos a largo plazo, presenta insolvencia técnica, pero no efectiva. Si no abona a su vencimiento sus deudas se dirá que presenta insolvencia efectiva.

Montar una pizzería: clave del éxito para el negocio

López J. (2014) La pizza es una de las comidas que siempre está entre la lista de opciones populares para los consumidores. Sin embargo, montar una pizzería o iniciar una franquicia no garantiza el éxito para el negocio. Existen muchos factores claves para que el negocio de la pizza se convierta en un emprendimiento exitoso.

Si usted está pensando en emprender un negocio relacionado a las pizzas o a las comidas, estas 5 claves le serán de ayuda para planificar bien su idea antes de comenzar.

A continuación veremos algunos tips para tener en cuenta a la hora de emprender el negocio de las pizzas.

Recetas

El sabor es algo que atrae a los clientes, usted deberá centrarse en una buena receta para que sus pizzas sean únicas y atraigan clientes. Además, ofrecer buena comida producirá que los clientes empiecen a recomendar sus pizzas y como todos sabemos el boca-a-boca es algo que hace crecer a cualquier negocio. Sin embargo, si usted ha optado por montar una pizzería mediante

franquicia deberá utilizar la receta de la empresa, debido a que los clientes vendrán a usted esperando la pizza de la marca.

Algo fundamental es prestar atención a las necesidades que necesita el mercado de su área y ajustar el menú para atraer más clientes, como por ej.: Pizza en cono, algo que se está poniendo de moda.

Promoción

Con solo montar una pizzería no basta, usted deberá hacer correr la voz acerca de su negocio, la publicidad es algo esencial para poder lograr el éxito. Cuando alguien quiera comprar una pizza, su nombre comercial “debe estar como primera opción en su mente”. Imprimir imanes para la heladera con su número de teléfono, es un elemento menor pero muy útil, esto significa que el cliente siempre tendrá su número de teléfono a mano. También puede imprimir folletos con todo lo que usted ofrece, otras de las cosas que siempre funciona es repartir cupones con descuentos, para que las personas se animen a probar sus pizzas.

Precios Económicos

La mayoría de los clientes ven a la pizza como una comida accesible para toda la familia. Así que usted puede alentar a las compras ofreciendo cupones de descuentos u ofertas para determinados combos. Por ej.: si compran tres pizzas la tercera va con 50 por-ciento de descuento.

La Competencia

Montar una pizzería no es sencillo, hay muchas cosas para tener en mente a la hora de emprender este negocio y una de ellas es la competencia. Sin duda, es algo muy importante para obtener el éxito deseado, montar su

negocio en un pueblo podría ser algo muy inteligente, ya que no habría demasiada competencia. Sin embargo, si usted decide emprender el negocio en un lugar con mayor competencia, deberá ofrecer precios más bajos y de mejor calidad que su competencia.

Empleados

Aunque usted no lo crea, los empleados son uno de los eslabones claves para lograr el éxito en su pizzería. Piense que sus empleados serán el primer punto de contacto con sus clientes, donde una buena o mala experiencia podría influir si el cliente vuelve a su negocio. Ofrecer comida gratis o con descuento a sus empleados, no solo le dará satisfacción en el trabajo, si no que podría ayudar a que ellos den sugerencias a los clientes que están pidiendo comida.

5. HIPÓTESIS

La Gestión de Calidad influye en la rentabilidad de la empresa Placeres Peruanos S.A.C. Chimbote, 2017.

6. OBJETIVOS

6.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar de qué manera la Gestión de Calidad influye en la rentabilidad de la empresa Placeres Peruanos S.A.C. Chimbote, 2017.

6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a. Determinar la Gestión de Calidad de la empresa Placeres Peruanos S.A.C. Chimbote, 2017.
- b. Determinar la Rentabilidad en la empresa Placeres Peruanos S.A.C. Chimbote, 2017.
- c. Determinar la Liquidez en la empresa Placeres Peruanos S.A.C. Chimbote, 2017.

II. METODOLOGIA

2.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

2.1.1. Tipo de Investigación

La investigación es de tipo Descriptiva y aplicada.

2.1.2. Diseño de Investigación

El diseño de la presente investigación, corresponde a un diseño No Experimental, de corte Transversal.

2.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

2.2.1. Población

Para la presente investigación la población estará constituida por la empresa materia de estudio, es decir la empresa Placeres Peruanos S.A.C.

2.2.2. Muestra

La muestra está constituida por el Gerente, Administrador y Contador. Teniendo en cuenta que la técnica de muestreo es no probabilística por conveniencia.

2.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

2.3.1. Técnicas

Entrevista

2.3.2. Instrumentos

Guía de Entrevista

2.4. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

La información obtenida en el cuestionario será procesada y analizada con la ayuda del programa Microsoft Excel 2010 y con ello se reflejará los resultados en Tablas y gráficos estadísticos.

III. RESULTADO

**TABLA 1: ADECUADA GESTION DE CALIDAD EN LA EMPRESA
PLACERES PERUANOS SAC**

ALTERNATIVA	NUMERO	PORCENTAJE
SI	3	100
NO	0	0
TOTAL	3	100

FUENTE: Elaboración propia



**FIGURA 1: ADECUADA GESTION DE CALIDAD EN LA EMPRESA
PLACERES PERUANOS SAC**

FUENTE: Elaboración propia

INTERPRETACION: La totalidad de los entrevistados indican que existe una adecuada Gestión de Calidad en la empresa Placeres Peruanos SAC.

**TABLA 2: NIVEL DE LA GESTION DE CALIDAD DE LA EMPRESA
PLACERES PERUANOS SAC.**

ALTERNATIVA	NUMERO	PORCENTAJE
EXCELENTE	0	0
BUENA	2	66.67
REGULAR	1	33.33
MALA	0	0
TOTAL	3	100

FUENTE: Elaboración propia



**FIGURA 2: NIVEL DE LA GESTION DE CALIDAD DE LA EMPRESA
PLACERES PERUANOS SAC.**

FUENTE: Elaboración propia

INTERPRETACION: Más de la mitad de los entrevistados indica que la Gestión de Calidad es Buena.

TABLA 3: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES CON LA GESTIÓN DE CALIDAD

ALTERNATIVA	NUMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	3	100
A VECES	0	0
NUNCA	0	0
TOTAL	3	100

FUENTE: Elaboración propia



FIGURA 3: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES CON LA GESTIÓN DE CALIDAD

FUENTE: Elaboración propia

INTERPRETACION: La totalidad de los entrevistados indican que los trabajadores siempre se encuentran satisfechos con la gestión de calidad.

TABLA 4: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES CON LA GESTIÓN DE CALIDAD

ALTERNATIVA	NUMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	3	100
A VECES	0	0
NUNCA	0	0
TOTAL	3	100

FUENTE: Elaboración propia



FIGURA 4: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES CON LA GESTIÓN DE CALIDAD

FUENTE: Elaboración propia

INTERPRETACION: La totalidad de los entrevistados indican que los clientes siempre se encuentran satisfechos con la gestión de calidad.

TABLA 5: LA RENTABILIDAD DESDE QUE SE CUENTA CON UNA GESTIÓN DE CALIDAD

ALTERNATIVA	NUMERO	PORCENTAJE
SI	3	100
NO	0	0
TOTAL	3	100

FUENTE: Elaboración propia



FIGURA 5: LA RENTABILIDAD DESDE QUE SE CUENTA CON UNA GESTIÓN DE CALIDAD

FUENTE: Elaboración propia

INTERPRETACION: La totalidad de los entrevistados indican que la rentabilidad ha aumentado desde que la empresa Placeres Peruanos SAC cuenta con una Gestión de Calidad.

TABLA 6: MEDIDAS DIARIAS PARA MEJORAR LA GESTION DE CALIDAD

ALTERNATIVA	NUMERO	PORCENTAJE
SI	1	33.33
NO	2	66.67
TOTAL	3	100

FUENTE: Elaboración propia

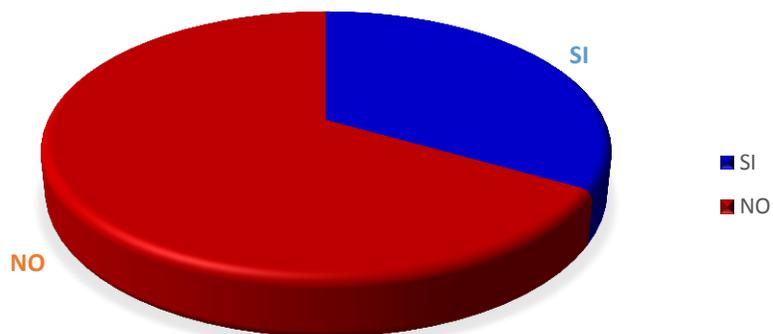


FIGURA 6: MEDIDAS DIARIAS PARA MEJORAR LA GESTION DE CALIDAD

FUENTE: Elaboración propia

INTERPRETACION: Más de la mitad de los entrevistados indica que no se toman medidas diarias para mejorar la Gestión de Calidad.

TABLA 7: SATISFACCIÓN CON LOS PROVEEDORES DE LA EMPRESA PLACERES PERUANOS SAC

ALTERNATIVA	NUMERO	PORCENTAJE
SI	3	100
NO	0	0
TOTAL	3	100

FUENTE: Elaboración propia

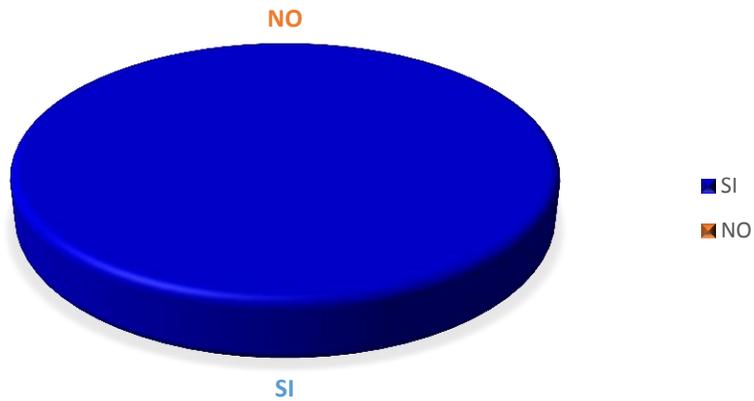


FIGURA 7: SATISFACCIÓN CON LOS PROVEEDORES DE LA EMPRESA PLACERES PERUANOS SAC

FUENTE: Elaboración propia

INTERPRETACION: La totalidad de los entrevistados indican que se encuentran satisfechos con los proveedores de la empresa Placeres Peruanos SAC.

TABLA 8: SE ENCUENTRA A DISPOSICION DEL PUBLICO EN GENERAL LOS PRODUCTOS.

ALTERNATIVA	NUMERO	PORCENTAJE
SI	3	100
NO	0	0
TOTAL	3	100

FUENTE: Elaboración propia



FIGURA 8: SE ENCUENTRA A DISPOSICION DEL PUBLICO EN GENERAL LOS PRODUCTOS.

FUENTE: Elaboración propia

INTERPRETACION: La totalidad de los entrevistados indican que los productos que brinda la empresa Placeres Peruanos SAC se encuentran a disposición del público en general.

TABLA 9: PERSPECTIVAS EMPRESARIALES CON LA GESTION DE CALIDAD.

ALTERNATIVA	NUMERO	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	3	100
TOTAL	3	100

FUENTE: Elaboración propia



FIGURA 9: PERSPECTIVAS EMPRESARIALES CON LA GESTION DE CALIDAD.

FUENTE: Elaboración propia

INTERPRETACION: La totalidad de los entrevistados indican que aún no han alcanzado las perspectivas empresariales.

TABLA 10: LIQUIDEZ DE LA EMPRESA PLACERES PERUANOS SAC

ALTERNATIVA	NUMERO	PORCENTAJE
SI	3	100
NO	0	0
TOTAL	3	100

FUENTE: Elaboración propia

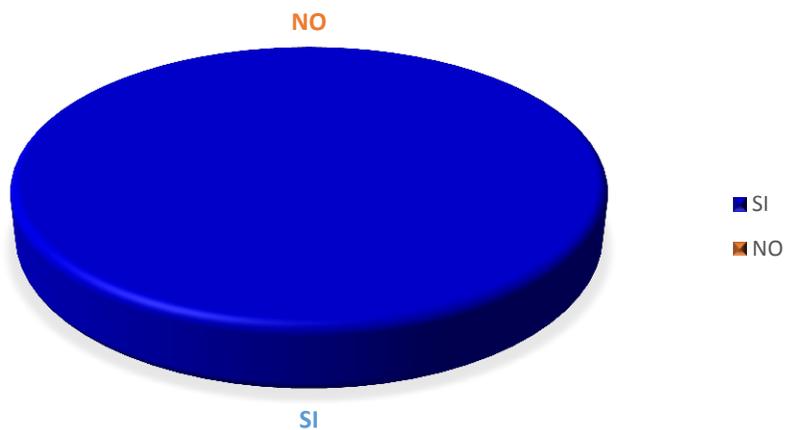


FIGURA 10: LIQUIDEZ DE LA EMPRESA PLACERES PERUANOS SAC

FUENTE: Elaboración propia

INTERPRETACION: La totalidad de los entrevistados indican que la empresa Placeres Peruanos SAC cuenta con liquidez.

TABLA 11: CUMPLIMIENTO OPORTUNO DE LOS PAGOS DE TRIBUTOS.

ALTERNATIVA	NUMERO	PORCENTAJE
SI	3	100
NO	0	0
TOTAL	3	100

FUENTE: Elaboración propia



FIGURA 11: CUMPLIMIENTO OPORTUNO DE LOS PAGOS DE TRIBUTOS.

FUENTE: Elaboración propia

INTERPRETACION: La totalidad de los entrevistados indican que la empresa Placeres Peruanos SAC si logra cumplir oportunamente con el pago de sus tributos.

TABLA 12: EFECTIVO PARA ENFRENTAR LAS CONTIGENCIAS

ALTERNATIVA	NUMERO	PORCENTAJE
SI	3	100
NO	0	0
TOTAL	3	100

FUENTE: Elaboración propia



FIGURA 12: EFECTIVO PARA ENFRENTAR LAS CONTIGENCIAS

FUENTE: Elaboración propia

INTERPRETACION: La totalidad de los entrevistados indican que la empresa Placeres Peruanos SAC si cuenta con el efectivo suficiente para enfrentar las contingencias presentadas.

TABLA 13: EXPANDIR LA VARIEDAD DE SUS PRODUCTOS

ALTERNATIVA	NUMERO	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	3	100
TOTAL	3	100

FUENTE: Elaboración propia

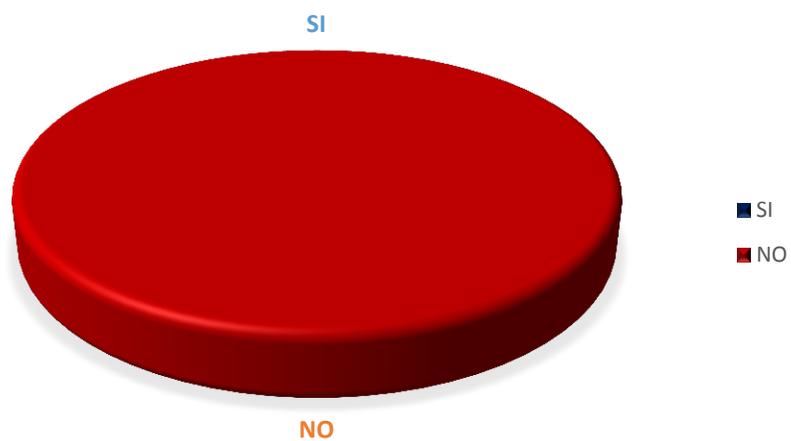


FIGURA 13: EXPANDIR LA VARIEDAD DE SUS PRODUCTOS

FUENTE: Elaboración propia

INTERPRETACION: La totalidad de los entrevistados indican que la empresa Placeres Peruanos SAC actualmente no puede expandir la variedad de sus productos.

TABLA 14: PAGO DE LAS ADQUISICIÓN DE LOS PRODUCTOS

ALTERNATIVA	NUMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0
A VECES	3	100
NUNCA	0	0
TOTAL	3	100

FUENTE: Elaboración propia



FIGURA 14: PAGO DE LAS ADQUISICIÓN DE LOS PRODUCTOS

FUENTE: Elaboración propia

INTERPRETACION: La totalidad de los entrevistados indican que la empresa Placeres Peruanos SAC solo a veces adquiere sus productos al contado.

TABLA 15: CUMPLIMIENTO CON EL PAGO A LOS TRABAJADORES

ALTERNATIVA	NUMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	3	100
A VECES	0	0
NUNCA	0	0
TOTAL	3	100

FUENTE: Elaboración propia



FIGURA 15: CUMPLIMIENTO CON EL PAGO A LOS TRABAJADORES

FUENTE: Elaboración propia

INTERPRETACION: La totalidad de los entrevistados indican que la empresa Placeres Peruanos SAC siempre logra cumplir oportunamente con el pago a sus trabajadores.

IV. ANALISIS Y DISCUSION

Según la TABLA 6: Sobre las perspectivas empresariales con la Gestión de Calidad. Tenemos que la totalidad de los entrevistados indican que aún no han alcanzado las perspectivas empresariales.

Ríos K. (2014) precisa que la mayoría de empresas de Courier en Lima metropolitana al no desarrollar una buena gestión de calidad, no logran reducir los tiempos de entrega de las encomiendas, ocasionando que la cadena de valor se vea interrumpida disminuyendo la productividad.

Después de contrastar lo precisado por Ríos K. y los resultados alcanzados nos permitimos indicar que estamos de acuerdo con lo mencionado ya que la Gestión de Calidad debe de ser continua para poder obtener resultados positivos.

Según la TABLA 2: Sobre el nivel de la gestión de calidad de la empresa Placeres Peruanos SAC. Tenemos que más de la mitad de los entrevistados indicaron que la Gestión de Calidad es Buena.

García V. (2015) precisa que la evaluación del desempeño influye en la calidad del servicio del restaurante miski huasi en Chimbote ya que encuestados nos indican que el exigir el desempeño de un trabajador, nos da un cliente satisfecho creando en él un alto grado de confianza en cuanto al servicio ofrecido.

Después de contrastar lo precisado por García V. y los resultados alcanzados nos permitimos indicar que estamos de acuerdo con lo mencionado ya que al mantener una buena Gestión de Calidad y al cliente satisfecho este elegirá recurrir a consumir el producto brindado.

Según la TABLA 5: Sobre la rentabilidad desde que se cuenta con una gestión de calidad tenemos que si se ha logrado aumentar la rentabilidad de la empresa.

Ugaz L. (2012) precisa que una nueva perspectiva del negocio bajo una política de calidad, objetivos, indicadores de desempeño le permitirá a la empresa analizar periódicamente sus actividades y realizar una toma de decisiones asegurando una planeación estratégica y mejoras en menor tiempo.

Después de contrastar lo precisado por Ugaz L. y los resultados alcanzados nos permitimos indicar que estamos de acuerdo con lo mencionado ya que el trabajar con una política de calidad, objetivos, indicadores de desempeño permite mejorar la rentabilidad.

Según la TABLA 10: Sobre la liquidez de la empresa Placeres Peruanos SAC. Tenemos que la totalidad de los entrevistados indican que la empresa Placeres Peruanos SAC cuenta con liquidez.

Mostacero T. (2015) precisa que las PYMES han ido creciendo satisfactoriamente con el tiempo, que hoy en día es más accesible obtener un crédito para que puedan ir creciendo como empresa, ya que las PYMES han demostrado que pueden sobresalir y ser más rentables.

Después de contrastar lo precisado por Mostacero T. y los resultados alcanzados nos permitimos indicar que estamos de acuerdo con lo mencionado ya que el obtener un crédito permitirá alcanzar una buena perspectiva empresarial generando así una mayor liquidez para la empresa.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- 5.1.1. La Gestión de Calidad influye en la rentabilidad de la empresa Placeres Peruanos S.A.C. Chimbote, 2017; el buen manejo del sistema de gestión de calidad contribuye a cambiar positivamente en la rentabilidad y liquidez de la empresa.

- 5.1.2. Una buena Gestión de calidad por parte de los miembros de la empresa Placeres Peruanos SAC atraerá clientes; es indispensable mantener a los trabajadores siempre inspirados con un ambiente laboral agradable para que esto se vea reflejado al momento de atender al cliente; para que la empresa logre sus objetivos necesita mantener a todos sus miembros involucrados en ser eficientes.

- 5.1.3. El mantener al cliente satisfecho este elegirá recurrir a consumir el producto brindado por la empresa Placeres Peruanos SAC; el comprender y satisfacer sus necesidades y expectativas de los clientes traerá como consecuencia su fidelidad al producto y por lo tanto mejorará la rentabilidad del negocio.

- 5.1.4. El que la empresa Placeres Peruanos SAC genere liquidez le permitirá cubrir con sus obligaciones con las que cuenta la empresa y no le permitirá endeudarse generando intereses innecesarios.

5.2. RECOMENDACIONES

- 5.2.1. Mejorar el manejo del sistema de la Gestión de Calidad para que la empresa Placeres Peruanos S.A.C. pueda aumentar su rentabilidad.

- 5.2.2. Continuar con las capacitaciones y motivación a los trabajadores de la empresa Placeres Peruanos SAC ya que ellos son los que se relacionan directamente con los clientes que necesitan percibir un ambiente agradable y cómodo.

- 5.2.3. Mantener al cliente satisfecho con el producto brindado, la atención recibida, los precios bajos, manteniéndolos satisfechos ya que así se volverán fieles al consumo de la Pizza de la empresa Placeres Peruanos SAC y mejorara su rentabilidad.

- 5.2.4. Controlar la generación de liquidez para que la empresa Placeres Peruanos SAC se permita cumplir con sus obligaciones corrientes.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Adaptación a la nueva norma ISO 9001:2015 (2015) Blog Normas 9001.com
recuperado de <http://www.nueva-iso-9001-2015.com/>.

Benítez C., Chávez T. (2014) El sistema de costos ABC y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de calzados Rip Land S.A.C.

Camisón C. (2006) Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas recuperados de <https://www.casadellibro.com/libro-gestion-de-la-calidad/9788420542621/1108789>.

Díaz M. (2012) Análisis contable con un enfoque empresarial recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1229/>.

García V. (2015) La evaluación del desempeño influye en la calidad del servicio del Restaurante Miski Huasi en Chimbote.

Henderson A. (2011) MAE “Gestión de la Calidad” Comité de Calidad ONSEC.

Hernández E. (2011) Análisis de rentabilidad de la Palma Africana (*elaesis guineensis*) en el ejido sierra morena, Municipio de Villacorzo, Chiapas.

ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad (2017) Blog Lloyd's Register
recuperado de <http://www.lrqqa.es/certificaciones/iso-9001-norma-calidad/>.

La rentabilidad de una empresa (2010) blog Crecenegocios recuperado de
<http://www.crecenegocios.com/la-rentabilidad-de-una-empresa/>.

Laredo R., Matienzo R. (2015) La gestión del talento humano y la Competitividad
de la empresa Mega plaza de la ciudad de Chimbote.

Leñero C. (2014) Es rentable un sistema de gestión de calidad recuperado de
http://www.elfinancierocr.com/gerencia/Empresas_del_Siglo_XXI-empresas-gerencia-Cristian_Lenero-sistemas_de_gestion_de_calidad-Gestion_0_637136308.html.

Liquidez no es lo mismo que solvencia (2010) Blog.Gerencie.com recuperado de
<https://www.gerencie.com/liquidez-no-es-lo-mismo-que-solvencia.html>.

Liquidez solvencia (2017) Blog Yirepa recuperado de
<http://yirepa.es/liquidez%20y%20solvencia.html>.

López J. (2014) Montar una pizzería clave del éxito para el negocio
<http://negociorentablehoy.com/montar-una-pizzeria-clave-del-exito-para-el-negocio/>

López M. (2009) La calidad puede aumentar la rentabilidad recuperado de
<https://www.pymesyautonomos.com/estrategia/la-calidad-puede-aumentar-la-rentabilidad.>

Los siete principios de gestión de calidad (2016) Blog sistemas y calidad total.com recuperado de <http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/los-7-principios-de-gestion-de-la-calidad/>.

Marcelino M. (2008) Generación y sustentación de rentabilidad de la industria Textil en México.

Mostacero T. (2015) Riesgo, rentabilidad y financiamiento de PYMES rubro comercial – abarrotes parada San Martín Chimbote 2014-2015.

Osorio W. (2011) ¿Qué es mejor tener liquidez o rentabilidad? recuperado de <https://www.gerencie.com/que-es-mejor-tener-liquidez-o-rentabilidad.html>.

Parada J. (1988) "Rentabilidad Empresarial: Un enfoque de Gestión".

Pérez J., Gardey A. (2014) Definición de sistema de gestión de calidad recuperado de <http://definicion.de/sistema-de-gestion-de-calidad/>.

Qué es ISO 9001 (2015) Blog Normas 9001.com recuperado de <http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html>.

Quiroz J. (2010) Sistema de Gestión de calidad en el área Socio- educativa perteneciente a la casona de la universidad de oriente-núcleo bolívar, mediante aplicación de la norma ISO 9001:2008.

Rentabilidad (2010) Blog Gerencie.com recuperado de <https://www.gerencie.com/rentabilidad.html>.

Rentabilidad empresarial (2012) Blog MytripleA recuperado de <https://www.mytriplea.com/diccionario-financiero/rentabilidad-empresarial/>.

Rentabilidad y liquidez: comparativa (2016) Blog MytripleA recuperado de <https://www.mytriplea.com/blog/rentabilidad-y-liquidez-comparativa/>

Ríos K. (2014) Gestión de procesos y rentabilidad en las empresas de Courier en Lima Metropolitana 2012-2013.

Toffel M., Associate Professor, Harvard Business School. Recuperado de <http://ocw.uc3m.es/economia-financiera-y-contabilidad/economia-de-la-empresa/material-de-clase-1/Rentabilidad.pdf>.

Ugaz L. (2012) Propuesta de diseño e implementación de un sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 aplicando a una empresa de fabricación de lejías.

Vargas J., Zuzueta M., Guerra E. (2008) Calidad de servicio de una empresa https://www.elcriterio.com/revista/ajoica/contenidos_6/jose_mario_ernesto.pdf.

Velasco J. (2005) Gestión de calidad: mejora continua y sistema de gestión. Teoría y práctica.

Wong D. (1996) Finanzas en el Perú un enfoque de liquidez, rentabilidad y riesgo recuperado de <http://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/67>.

Zamora A. (2011) Rentabilidad y ventaja comparativa: un análisis de los sistemas de producción de guayaba en el estado de Michoacán recuperado de <https://www.amazon.com/Rentabilidad-Ventaja-Comparativa-Producci%C3%B3n-Michoac%C3%A1n/dp/3844349804>.

AGRADECIMIENTO

A Dios, mis padres, mi hermana por ayudarme a culminar satisfactoriamente la carrera profesional de Contabilidad.

ANEXOS Y APENDICE

PROPUESTA:

Implementar una Gestión de Calidad continua, donde se encuentren comprometidos todos los miembros de la empresa en realizar un trabajo en equipo y brindar un buen servicio y cálido ambiente al cliente, para que así se sienta satisfecho no solo con el producto sino también con el servicio brindado por la Empresa Placeres Peruanos SAC.

Analizar y evaluar periódicamente el desempeño que se está consiguiendo con la gestión de calidad para poder tomar decisiones y de haber alguna deficiencia poder solucionarla en el momento adecuado para que no afecte a la rentabilidad que se espera obtener al final del periodo.

Implementar al negocio un método eficiente al momento de realizar los contratos con sus proveedores para poder obtener precios bajos, mejorar su liquidez y poder invertir en las promociones que se ofrezcan al público, pudiendo captar su atención y aceptación.

ANEXO 02

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p>La gestión de calidad y su influencia en la rentabilidad de Placeres Peruanos SAC, Chimbote”</p>	<p>¿De qué manera la gestión de calidad influye la rentabilidad de la empresa Placeres Peruanos SAC en Chimbote periodo 2017?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar de qué manera la Gestión de Calidad influye en la rentabilidad de la empresa Placeres Peruanos SAC Chimbote, 2017.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar la Gestión de Calidad de la empresa Placeres Peruanos S.A.C. Chimbote, 2017.</p> <p>Determinar la Rentabilidad en la empresa Placeres Peruanos S.A.C. Chimbote, 2017.</p> <p>Determinar la Liquidez en la empresa Placeres Peruanos S.A.C. Chimbote, 2017.</p>	<p>La Gestión de Calidad influye en la rentabilidad de la empresa Placeres Peruanos S.A.C. Chimbote, 2017.</p>	<p>Tipo y Diseño de Investigación</p> <p>Tipo: De tipo Descriptiva y aplicativa.</p> <p>Diseño: No Experimental, de corte Transversal.</p> <p>Población y Muestra</p> <p>Población: Placeres Peruanos S.A.C.</p> <p>Muestra: Gerente, Administrador, Contador.</p> <p>Técnica e Instrumento</p> <p>Técnicas: Entrevista</p> <p>Instrumentos Guía de Entrevista</p>

ANEXO 3

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES
Variable Independiente Gestión de Calidad	El sistema de gestión de calidad, por lo tanto, apunta a la coordinación de procedimientos y recursos para mejorar la calidad de la oferta. Un cliente satisfecho siempre implica un beneficio para la empresa: mayores ganancias, fidelidad, menos gastos en resolución de problemas.	La gestión de calidad son procedimientos que ayudan a mejorar la calidad del producto y así mantiene satisfecho al consumidor generando beneficios a la empresa.	Grado de satisfacción del cliente. Alto fidelidad al producto.	Calidad del producto. Fidelidad del cliente
Variable Dependiente Rentabilidad	La rentabilidad hace referencia al beneficio, lucro, utilidad o ganancia que se ha obtenido de un recurso o dinero invertido. La rentabilidad se considera también como la remuneración recibida por el dinero invertido.	La rentabilidad es la ganancia que se obtiene al realizar ciertas actividades de negocio.	Capacidad para cumplir con las obligaciones. Capacidad para seguir invirtiendo.	Beneficio Utilidad Ganancia

GUIA DE ENTREVISTA

INFORMACION GENERAL

Nombre y Apellido:

Cargo:

Antigüedad del cargo:

Sexo:

Profesión u Ocupación:

1. ¿Cree usted que Placeres Peruanos SAC cuenta con una adecuada Gestión de Calidad?

SI

NO

2. ¿Cómo califica Usted la Gestión de Calidad de la empresa Placeres Peruanos SAC?

a) Excelente.

b) Buena.

c) Regular.

d) Mala.

3. ¿Sus trabajadores se sienten satisfechos con la Gestión de Calidad de la Empresa Placeres Peruanos SAC?

a) Siempre.

B) A veces.

c) Nunca.

4. ¿Cree que sus clientes se sienten satisfechos con la Gestión de Calidad de la Empresa Placeres Peruanos SAC?

a) Siempre.

B) A veces.

c) Nunca.

5. ¿La empresa Placeres Peruanos SAC ha aumentado su rentabilidad desde que cuenta con una Gestión de Calidad?

SI

NO

6. ¿Se toman medidas diarias para mejorar la Gestión de Calidad de la empresa Placeres Peruanos SAC?

SI

NO

7. ¿Se siente usted satisfecho con los proveedores de la empresa Placeres Peruanos SAC?

SI

NO

8. ¿Cree usted que el Producto que brinda Placeres Peruanos se encuentra a disposición del público en general?

SI

NO

9. ¿Con la Gestión de Calidad, Placeres Peruanos ha alcanzado sus perspectivas empresariales?

SI

NO

10. ¿Cree que la empresa Placeres Peruanos SAC cuenta con liquidez?

SI

NO

11. ¿Logra cumplir oportunamente con el pago de sus tributos?

SI

NO

12. ¿Cuenta con efectivo suficiente para enfrentar las contingencias presentadas?

SI

NO

13. ¿Cree que actualmente pueda expandir la variedad de sus productos?

SI

NO

14. ¿Las adquisiciones de los productos son al contado?

a) Siempre.

B) A veces.

c) Nunca.

15. ¿Logra cumplir oportunamente con el pago a sus trabajadores?

a) Siempre.

B) A veces.

c) Nunca.