

Universidad Nacional
“José Faustino Sánchez Carrión”



**“FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL,
SISTEMAS E INFORMÁTICA”**

Escuela Profesional de Ingeniería Industrial

“TESIS”

**“LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA PRODUCCIÓN Y LA
RENTABILIDAD DE LA EMPRESA LA MERCED E.I.R.L., LIMA 2021”**

PARA OBTANAR EL TITULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL

Autor:

Bach: ISABEL EMPERATRIZ ROJAS HERRERA.

Asesor:

M(o) CARLOS ENRIQUE BERNAL VALLADARES

C.I.P. N° 158628

Huacho - Perú

2021

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO



JORGE ANTONIO SÁNCHEZ GUZMÁN
PRESIDENTE



RONALD EIMER ALCÁNTARA PAREDES
SECRETARIO



HUGO SERRANO RODAS
VOCAL



CARLOS ENRIQUE BERNAL VALLADARES
ASESOR

DEDICATORIA

A mis padres quienes me dieron la vida y quienes siempre están a mi lado, apoyándome para poder lograr mis objetivos trazados, enseñándome el camino a seguir con mucho amor y por ser ellos mi principal motivación para ser una profesional que busca superarse día a día.

AGRADECIMIENTO

Al todopoderoso, mi Dios, gracias por mi existencia, mi salud y la tranquilidad de mi corazón; todo aquello ilumina mi vida, infinitamente agradecida, y sobre todo por haberme permitido tener hasta el día de hoy a mis padres, seres a quien debo mis valores y formación profesional, su apoyo incondicional han hecho que llegue a cumplir mi anhelos, prospectos y metas.

RESUMEN

La investigación, sobre la gestión de la calidad en la producción y la rentabilidad de la empresa La Merced E.I.R.L. afirma la existencia de un efecto significativo de X sobre Y, basado en los resultados del 2018 al 2020, donde la rentabilidad alcanza un 10.95%, así como la curva logarítmica, donde: $y = 0.0446\ln(x) + 0.0025$ y $R^2 = 0.5692$, la valoración de R^2 , admite significancia moderada. Cabe mencionar que la investigación tomó información del concesionario de Avon, al igual que del modelo de gestión de calidad de producto (HACCP) que utiliza la empresa en la Merced desde el 2018, el cual coincide con el incremento porcentual de la rentabilidad hasta la fecha. En tal sentido, se deduce, que el Sistema HACCP en la empresa La Merced E.I.R.L, ha influenciado en la rentabilidad de la empresa, en ese sentido se obtuvo el incremento de la rentabilidad económica, la rentabilidad financiera y la rentabilidad autogenerada.

Palabras clave: Gestión, calidad, producción, rentabilidad.

ABSTRACT

The research on quality management in production and profitability of the company La Merced E.I.R.L. affirms the existence of a significant effect of X on Y, based on the results from 2018 to 2020, where profitability reaches 10.95%, as well as the logarithmic curve, where: $y = 0.0446 \ln(x) + 0.0025$ and $R^2 = 0.5692$, the assessment of R2, admits moderate significance. It is worth mentioning that the investigation took information from the Avon dealer, as well as from the product quality management model (HACCP) that the company has used in La Merced since 2018, which coincides with the percentage increase in profitability to date. . In this sense, it is deduced that the HACCP System in the company La Merced E.I.R.L, has influenced the profitability of the company, in that sense the increase in economic profitability, financial profitability and self-generated profitability was obtained.

Key-words: Management, quality, production, profitability.

INTRODUCCIÓN

Gestión de la calidad, proporciona una visión que enfoca a todos, en una organización al perfeccionamiento de la calidad. La búsqueda de la mejora de la calidad no solo es solicitada por el mercado de productos o servicios, sino también impulsada por la necesidad de que las empresas sobrevivan. Los fabricantes deben fabricar productos de calidad mejores, más rápidos y más baratos que los de sus competidores.

Escalar en diferentes áreas de productividad es el principal objetivo de las organizaciones; para que las organizaciones logren con éxito sus objetivos de crecimiento, los productos deben estar bien planificados y su calidad debe garantizarse para satisfacer las necesidades de los consumidores. La satisfacción efectiva de las necesidades de los consumidores finales es un enfoque de gestión de la calidad total para garantizar que el servicio y / o el producto (Melese, 2019).

En cuanto la rentabilidad de en la gestión empresarial, se debe considerar las variaciones del mercado nacional e internacional, haciendo una mención al respecto, el BCRP (2019), señala que la economía peruana creció en una tasa del 2,2% durante el 2019, representado por el aumento del 0.4% del PBI por habitante, cifra menor de acuerdo al promedio en los últimos 9 años, el PBI per cápita fue de US\$ 7 139 (2018) y US\$ 7 183 (2019). Sin embargo en el 2020, debido a la pandemia el PBI en el Perú cayó 11.12%, según reporta el INEI, cifra más baja en las ultimas 3 décadas.

Los índices de rentabilidad muestran la eficiencia general de la empresa y miden tanto el margen de beneficio que la empresa puede generar como el rendimiento que proporciona sobre las instalaciones físicas y los fondos que emplea (Yirgu, 2017). Para que cualquier empresa continúe en el negocio, debe poder generar suficientes ingresos para cubrir sus

costos operativos y obtener suficientes ganancias como compensación para los proveedores de capital.

Por último, la gestión de la calidad, será evaluada por medio del sistema HACCP en la producción, el cual es una herramienta de gerencia que ofrece un programa efectivo de control de peligros, para temas de salubridad en la manipulación de alimentos y a su vez mejorar la producción de los alimentos elaborados por la empresa.

Este documento explora si las prácticas de gestión de la calidad en la producción afectan la rentabilidad de la empresa de servicios y alimentos “La Merced” E.I.R.L.

ÍNDICE

CARATULA	<i>i</i>
“ TESIS”	<i>i</i>
ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO	<i>ii</i>
DEDICATORIA	<i>iii</i>
AGRADECIMIENTO	<i>iv</i>
RESUMEN	<i>v</i>
ABSTRACT	<i>vi</i>
INTRODUCCIÓN	<i>vii</i>
ÍNDICE	<i>ix</i>
ÍNDICE DE TABLAS	<i>xiii</i>
ÍNDICE DE FIGURAS	<i>xiv</i>
CAPÍTULO I	<i>15</i>
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	<i>15</i>
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	<i>15</i>
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.	<i>17</i>
1.2.1. Problema General.	<i>17</i>
1.2.2. Problema Específico.	<i>17</i>
1.3. OBJETIVOS.	<i>17</i>
1.3.1. Objetivos generales.	<i>17</i>
1.3.2. Objetivos Específicos.	<i>18</i>
1.4. JUSTIFICACIÓN.	<i>18</i>

1.5. DELIMITACIÓN.	19
1.5.1. Delimitación Territorial.	19
1.5.2. Delimitación Tiempo y Espacio.	19
1.5.3. Delimitación de Recursos.	20
1.6. VIABILIDAD DE ESTUDIO.	20
<i>CAPÍTULO II</i>	21
<i>MARCO TEÓRICO</i>	21
2.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.	21
2.2.1. Investigación Internacional.	21
2.2.2. Investigación Nacional.	25
2.3. BASES TEÓRICAS.	27
2.3.1. Gestión de la Calidad en la Producción.	27
2.3.1.1. Gestión de la Calidad y Desempeño Empresarial.	28
2.3.1.2. Medición de las prácticas de gestión de la calidad.	29
2.3.1.3. Principios de la Gestión de calidad.	30
2.3.1.4. Calidad y Productividad.	31
2.3.1.5. HACCP y Calidad.	33
2.3.2. Rentabilidad.	34
2.3.2.1. Rentabilidad y Productividad.	36
2.3.2.2. Evaluación de la rentabilidad.	37
2.3.2.3. Análisis de la Rentabilidad Financiera.	38
2.3.2.4. Rentabilidad Económica	41
2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.	42
2.5. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS.	44
2.5.1. Hipótesis General.	44
2.5.2. Hipótesis Específicas.	44
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.	44

CAPÍTULO III	46
METODOLOGÍA	46
3.1. DISEÑO METODOLÓGICO.	46
3.1.1. Tipo de Investigación.	46
3.1.2. Nivel de Investigación.	46
3.1.3. Diseño de la Investigación.	46
3.1.4. Enfoque de la Investigación.	47
3.1.5. Estrategias o Procedimientos de Contrastación de Hipótesis o Cumplimiento de Objetivos Técnicos.	47
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.	47
3.3. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS.	48
3.3.1. Técnicas a Emplear.	48
3.3.2. Instrumentos.	48
3.4. Técnica de procesamiento de la Información.	48
3.5. Matriz de Consistencia.	50
CAPÍTULO IV	52
RESULTADOS	52
4.1. Análisis de resultados	52
4.1.1. Análisis de la variable Gestión de la calidad en la producción (X)	52
4.1.2. Dimensión Planificación(X_1)	53
4.1.3. Dimensión Gestión por Procesos (X_2)	54
4.1.4. Dimensión HACCP.	55
4.1.5. Análisis de la variable Rentabilidad (Y)	57
4.2.1.1. Rentabilidad económica (Y_1)	58
4.2.1.2. Rentabilidad financiera. (Y_2)	61
4.2.1.3. Rentabilidad autogenerada. (Y_3)	65
4.1.6. Contrastación de hipótesis.	67

4.1.7. Contrastación de hipótesis específica	69
<i>CAPÍTULO V</i>	75
<i>DISCUSIÓN</i>	75
<i>CAPÍTULO VI</i>	77
<i>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</i>	77
6.1. Conclusiones.	77
6.2. Recomendaciones.	78
<i>CAPITULO VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</i>	79
7.1. Fuentes Bibliográficas.	79
7.2. Fuentes Documentales.	80
7.3. Fuentes Hemerográficas.	83
<i>ANEXOS</i>	86

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Variables.....	44
Tabla 2: Lista de Verificación diagnóstico del cumplimiento de la GCP	52
Tabla 3: Planificación.....	53
Tabla 4: Alcance por proceso	54
Tabla 5: Políticas	55
Tabla 2: Lista de Verificación	56
Tabla 7: Resultado del periodo.....	58
Tabla 8: Resultado Activo fijo	60
<i>Tabla 9: Resultado Activo circulante</i>	<i>61</i>
<i>Tabla 10: Resultado neto.....</i>	<i>62</i>
<i>Tabla 11: Capital</i>	<i>63</i>
<i>Tabla 12: Inversión</i>	<i>64</i>
<i>Tabla 13: Utilidades antes de impuesto</i>	<i>65</i>
Tabla 14: Rentabilidad en el periodo 2018-I al 2020-II	68
Tabla 15: Rentabilidad económica (RE)	69
<i>Tabla 16: Rentabilidad financiera (RF).....</i>	<i>71</i>
<i>Tabla 17: Rentabilidad autoasegurada (RA)</i>	<i>73</i>

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Relaciones entre calidad y productividad. (Prokopenko, 1989).....	32
Figura N° 2: Evaluación de las tendencias de la rentabilidad. (Avedillo, 1984).....	38
Figura N° 3: Método multiplicativo o Dupont (Aguiar, 2012).	39
Figura N° 4: Método Sumativo	40
Figura N° 5: Cumplimiento de la GCP.....	53
Figura N° 6: Aspectos evaluados.	57
Figura N° 7: Resultado del periodo.....	59
Figura N° 8: Activo fijo.....	60
Figura N° 9: Activo circulante	61
Figura N° 10: Resultado neto.	62
Figura N° 11: Capital.....	63
Figura N° 12: Inversión.....	65
Figura N° 13: Resultado antes del impuesto	66
Figura N° 14: Rentabilidad.....	68
Figura N° 15: Rentabilidad económica (RE).....	70
Figura N° 16: Rentabilidad Financiera (RF)	72
Figura N° 17: Rentabilidad autogenerada.	74

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

Gestión de la calidad, proporciona una visión que enfoca a todos en una organización al perfeccionamiento de la calidad. La búsqueda de la mejora de la calidad no solo es solicitada por el mercado de productos o servicios, sino también impulsada por la necesidad de que las empresas sobrevivan. Los fabricantes deben fabricar productos de calidad mejores, más rápidos y más baratos que los de sus competidores. La adopción e implementación efectiva de prácticas de gestión de la calidad será uno de los factores críticos para el éxito en la industria.

En cuanto la rentabilidad de en la gestión empresarial, se debe considerar las variaciones del mercado nacional e internacional, haciendo una mención al respecto, el BCRP (2019), señala que la economía peruana creció en una tasa del 2,2% durante el 2019, representado por el aumento del 0.4% del PBI por habitante, cifra menor de acuerdo al promedio en los últimos 9 años, el PBI per cápita fue de US\$ 7 139 (2018) y US\$ 7 183 (2019). Sin embargo en el 2020, debido a la pandemia el PBI en el Perú cayó 11.12%, según reporta el INEI, cifra más baja en las ultimas 3 décadas, siendo los sectores más afectados los de alojamiento y restaurantes, transporte y almacenamiento, servicios prestados a las empresas y minería e hidrocarburos, registrando caídas entre 6,14% y 50,45% (RPP, 2021).

La rentabilidad es un indicador adelantado, como tal, mide el desempeño final de las industrias y es un área importante de revisión por parte de los organismos reguladores. Además de las evaluaciones realizadas por inversores y acreedores y otras partes

interesadas para garantizar su sostenibilidad, ayuda a las industrias a comprender la escala y el alcance de su actividad y les permite posicionarse y tomar las medidas adecuadas para mantenerse competitivos en el mercado.

La empresa de servicios y alimentos La Merced E.I.R.L., también se vio afectada por el impacto económico provocado por la pandemia, provocando una reducción de los clientes usuales, de los servicios ofrecidos, y de los productos elaborados, sin embargo accedió al Programa Reactiva Perú, obteniendo un crédito de S/. 946 601.00 y una cobertura del S/. 851 940.9, para poner a reflote la empresa que viene funcionando desde 1997, hoy en día cuenta con 178 colaboradores en la ciudad de Lima, personal reducido por el cierre de algunas instituciones, con las cuales se tenía contrato; debido a las normas y protocolos de bioseguridad que establece el país como medidas preventivas en torno a la pandemia del COVID -19.

A este respecto, era importante estudiar cómo la adopción de prácticas de gestión de la calidad en la producción afecta en la rentabilidad en la empresa de servicios y alimentos La Merced E.I.R.L., como se conoce la empresa en mención tienen más de 10 años en el mercado, cuenta como socios estratégicos a Avon, Ferreyros, Ajinomoto, Hermes, Good Year, Procotex, INDECOPI, CHEMA y Santa Ursula; además, es imperativo discernir las implicaciones de las prácticas de gestión de la calidad pueden acelerar diversos niveles de la producción, para garantizar que el aumento de la rentabilidad total y así mejorar los ingresos para toda la empresa; ya que, es una orientación a objetivos con una medición constante del rendimiento, a menudo con el uso de análisis estadístico, que asegura que todas las desviaciones sean consideradas, medidas y respondidas de manera consistente (Grayson, Nyamazana, & Funjika, 2016).

Por último, la gestión de la calidad, será evaluada por medio del sistema HACCP en la producción, el cual es una herramienta de gerencia que ofrece un programa efectivo de

control de peligros, para temas de salubridad en la manipulación de alimentos y a su vez mejorar la producción de los alimentos elaborados por la empresa.

Este documento explora si las prácticas de gestión de la calidad en la producción afectan la rentabilidad de la empresa de servicios y alimentos “La Merced” E.I.R.L.

1.2.FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

1.2.1. Problema General.

¿De qué manera la gestión de la calidad en la producción afecta en la rentabilidad de la empresa la Merced E.I.R.L., Lima 2021?

1.2.2. Problema Específico.

- a) ¿Cuál es el efecto de la gestión de la calidad en la producción en la rentabilidad económica de la empresa la Merced E.I.R.L., Lima 2021?
- b) ¿Cuál es el efecto de la gestión de la calidad en la producción en la rentabilidad financiera de la empresa la Merced E.I.R.L., Lima 2021?
- c) ¿Cuál es el efecto de la gestión de la calidad en la producción en la rentabilidad autogenerada de la empresa la Merced E.I.R.L., Lima 2021?

1.3.OBJETIVOS.

1.3.1. Objetivos generales.

Determinar de qué manera la gestión de la calidad en la producción afecta la rentabilidad de la empresa la Merced E.I.R.L., Lima 2021

1.3.2. Objetivos Específicos.

- a) Precisar el efecto de la gestión de la calidad en la producción en la rentabilidad económica de la empresa la Merced E.I.R.L., Lima 2021.
- b) Precisar el efecto de la gestión de la calidad en la producción en la rentabilidad financiera de la empresa la Merced E.I.R.L., Lima 2021.
- c) Precisar el efecto de la gestión de la calidad en la producción en la rentabilidad autogenerada de la empresa la Merced E.I.R.L., Lima 2021.

1.4.JUSTIFICACIÓN.

Gestión de la calidad, proporciona una visión que enfoca a todos, en una organización al perfeccionamiento de la calidad. La búsqueda de la mejora de la calidad no solo es solicitada por el mercado de productos o servicios, sino también impulsada por la necesidad de que las empresas sobrevivan. La rentabilidad es un indicador adelantado, como tal, mide el desempeño final de las industrias y es un área importante de revisión por parte de los organismos reguladores. Los índices de rentabilidad muestran la eficiencia general de la empresa y miden tanto el margen de beneficio que la empresa puede generar como el rendimiento que proporciona sobre las instalaciones físicas y los fondos que emplea.

A nivel práctico permitirá establecer el efecto positivo o negativo de la gestión de la calidad de la producción en la rentabilidad de la empresa en mención, aseverando lo manifestado por otros autores, que remarcan que si bien la gestión de la calidad es una necesidad, generara un costo para la empresa, sin embargo será justificado en el aumento de la rentabilidad.

La intención metodológica de las variables en cuestión, permitirá, determinar y precisar la existencia de un efecto o no, entre ellas y sus dimensiones, siendo valorados mediante

los indicadores establecidos en la tabla 1, de esta manera, se logrará los objetivos propuestos de acuerdo al problema identificado en la empresa, así como la verificación de las hipótesis en consideración.

En la índole social, precisará, cual es la afectación en los colaboradores, así como en el servicio que se ofrece, ya que la gestión de la calidad mejora todos los estatus de procesos, que realiza una organización, a través, de la valoración de sus indicadores de comunicación, motivación, FODA, situación actual, y aspecto, forma y cantidad de productos que se brinda; así como importancia para la rentabilidad de la empresa.

De acuerdo a los resultados buscados, se conocerá el efecto de la gestión de la calidad en la rentabilidad, a nivel, económico, financiero y autogenerado; lo cual se identificara, mediante los factores que generen dicho impacto; como afirman otros autores la calidad no es rentable pero sí necesaria, para la rentabilidad empresarial, ya que brindara beneficios globales para la organización.

1.5.DELIMITACIÓN.

1.5.1. Delimitación Territorial.

Territorialmente el estudio estará ubicado en Calle Los Membrillos Nro. 228 APV. El Naranjal, San Martín de Porres, Lima, Perú; sede central de la empresa de Servicios y Alimentos la Merced E.I.R.L.

1.5.2. Delimitación Tiempo y Espacio.

La cronología del desarrollo de la investigación corresponde al presente año 2021.

1.5.3. Delimitación de Recursos.

El total de recursos solicitados para el desarrollo y conclusión de la metodología, estarán sujetos a los materiales de información interna de la empresa y el factor humano, los cuales serán trabajados de forma conjunta entre mi persona y el representante de la empresa; por lo cual se facilitara el acceso, desarrollo, ejecución y conclusión del proyecto.

1.6. VIABILIDAD DE ESTUDIO.

En mención del presupuesto estipulado para la realización de esta investigación, estará solventado integralmente en temas económicos, sea de asesoramiento, transporte y viáticos, por mi persona, lo que establecería la viabilidad de la metodología escogida, de esta manera se garantizaría el logro y finalización de la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

2.2.1. Investigación Internacional.

Melese, B. (2019), examina cómo las prácticas de gestión de la calidad total pueden afectar la eficacia de la organización tomando el caso de Nile Insurance Company Share Company, concluye a base de las estadísticas descriptivas que las prácticas de TQM (planificación estratégica, comunicación, participación de los empleados, orientación al cliente y liderazgo) tienen una relación significativa y positiva con la satisfacción de los empleados y la rentabilidad de la empresa; aunque los hallazgos cuantitativos indican que la relación entre la implementación de la práctica de TQM y la rentabilidad es positiva y significativa; la planificación estratégica y la orientación al cliente tienen más impacto que el otro en la rentabilidad. Además, si se mantienen constantes otras cosas, si los activos corrientes pagan los pasivos corrientes de la empresa, tendría un impacto positivo directo en la rentabilidad.

Chen, Q. (2018), en su amplia investigación sobre el SGC y los estándares de calidad (por ejemplo, estándares ISO y TQM) en general y su implementación específicamente en la industria china de productos lácteos para bebés. Se descubrió que las empresas de estos productos ya estaban utilizando varios procesos y técnicas para garantizar la calidad de sus productos, p. Ej. Sensores para control de calidad; KPI; evaluación comparativa; leyes, reglamentos y normas relacionados con la calidad e inocuidad de los alimentos; puntos críticos de control para los procesos productivos; la CNCA para la evaluación de la conformidad; controles de calidad continuos; inspecciones en todos los actores de la cadena de suministro; auditorías

de calidad; procesos de la cadena de frío; sistemas de aseguramiento de la calidad; y QMS. A partir de esta investigación, se concluyó que, después del incidente de la melamina, las empresas que operan en la industria de productos lácteos para bebés han actualizado su SGC. Muchos de ellos también están utilizando estándares internacionales y, además, tienen sus propios estándares internos de calidad. No obstante, los organismos reguladores chinos también tienen un papel destacado que desempeñar en la implementación del SGC en la industria de productos lácteos para bebés. Los entrevistados afirmaron que se están tomando medidas para actualizar e introducir más medidas de control de calidad en sus organizaciones y, además, que sus empresas ahora están considerando a todos los actores de su cadena de suministro al implementar QMS. Un análisis adicional encontró que el monitoreo de todos los actores de la cadena de suministro no se realiza de forma habitual en la industria de productos lácteos para bebés.

Argüelles, L.; *et al* (2018), concluye en su estudio a 20 empresas de producción de alimentos la existencia de la relación entre rentabilidad y calidad, a través de un modelo matemático correlacional de estadística inversa, definido por los índices de devoluciones, así pues se estableció que una disminución en devoluciones (por la calidad de producción) aumenta la rentabilidad de la empresa, ya que en el índice de devoluciones se encontró rangos de \$0.22 (menor) y \$2.34 (mayor), mientras que en la rentabilidad estaba entre \$2.34 (menor) y \$3.10 (mayor). Los mismos que fueron demostrados por la estadística correlaciona y regresión simple, donde el coeficiente determinante fue de 0.739 y el ajustado R^2 de 0.545, valores que afianzan la hipótesis que en cuanto a más alta calidad, menor índice de devolución, por lo tanto mayor grado de rentabilidad.

Yirgu, Y. (2017), identifica los principales factores que determinan el impacto sobre la rentabilidad de alimentos y bebidas, concluyendo que los factores internos explican una gran proporción de la rentabilidad de alimentos y bebidas; no obstante, los factores externos tienen un impacto en el desempeño. Los estudios que abordan los determinantes internos emplean variables como el tamaño, el apalancamiento, el crecimiento de los activos, la eficiencia de la gestión de la liquidez y la intensidad del capital. Mientras que para los determinantes externos se ha sugerido un factor mayoritariamente relacionado como impacto en la rentabilidad y estas variables que describen el factor macroeconómico que tuvo impacto general en este sector como es la inflación. Mostró un fuerte impacto significativo en la eficiencia de la gestión y la intensidad del capital con la rentabilidad. El coeficiente de eficiencia gerencial es más alto y positivo, mientras que el coeficiente de intensidad de capital es negativo. Como lo demuestran los resultados, las administraciones de las empresas de alimentos y bebidas son eficientes en la utilización de sus activos para mejorar la rentabilidad de las empresas seleccionadas de la muestra. Por otro lado, la rentabilidad se reduce en un 3,5% cuando estas empresas de fabricación de alimentos y bebidas cotizadas aumentaron en un nivel de inversión de capital del 1%.

Andersson, G. y Wachtmeister, A. (2016), refieren que la gestión para el crecimiento de la rentabilidad debe considerar la formulación de estrategias, objetivos e iniciativas en el negocio y las ganancias, a través del estudio de casos de granjas suecas, concluyen que trabajan con la administración para mantener la rentabilidad de su negocio mientras crecen, pero la estrategia varía entre los casos. Las principales razones del crecimiento provienen de los beneficios económicos de una producción a gran escala o de incentivos individuales y sociales. Los hallazgos muestran que los agricultores se caracterizan por una estrategia y una visión claras y bien formuladas.

Los agricultores trabajan con objetivos relacionados con las perspectivas financieras, internas, del cliente y de aprendizaje y crecimiento de su negocio.

Grayson, K.; *et al.* (2016), de acuerdo a su estudio empírico, estable como primer punto que la evaluación comparativa, la gestión de personas, el enfoque en el cliente, la gestión de procesos y el apoyo del liderazgo superior tienen una fuerte contribución a la implementación de QM en la industria manufacturera de Zambia. En segundo lugar, hay un impacto positivo significativo de QM en la productividad y la rentabilidad. Este estudio también encontró un efecto mediador significativo de la productividad en el vínculo QM y rentabilidad. Es decir, la implementación de QM de mayor nivel conduciría a una mayor productividad y, en última instancia, a niveles más altos de rentabilidad. La conclusión que surge de este estudio es que QM finalmente resultará en ganancias positivas. Los resultados validan algunos de los vínculos clave y apoyan las creencias y la evidencia de los investigadores sobre la relación entre QM, productividad y rentabilidad. La calidad hace que el proceso de fabricación sea eficiente y la productividad es la relación entre la producción y los insumos. QM puede conducir a una disminución del desperdicio, retrabajo y, en última instancia, a una variedad de mejoras relacionadas. Tiene como objetivo mejorar los procesos, eliminar errores y satisfacer a los clientes (enfoque al cliente). Sin duda, la calidad y la productividad van de la mano. No obstante, la mejora continua de la calidad y la productividad debe ir acompañada de beneficios. La mejora continua para la satisfacción total del cliente debe ser una parte integral de la forma en que una empresa lleva a cabo su negocio.

Selvanayakia, S. (2016), concluye que la mayoría de las empresas de molienda de arroz parcialmente modernizadas (68,0%) y totalmente modernizadas (73,3%) estaban por debajo del nivel medio en la adopción de prácticas de planificación a

corto plazo. Treinta y dos por ciento de las empresas parcialmente modernizadas tenían un bajo nivel de adopción y pocas empresas (26,7%) en la categoría de totalmente modernizadas se clasificaron en un alto nivel de adopción en términos de prácticas de planificación a corto plazo. La mayoría de las empresas de molienda de arroz parcialmente modernizadas (72,0%) y totalmente modernizadas (66,7%) estaban por debajo del nivel medio en la adopción de prácticas de planificación a largo plazo. El 28% de las empresas parcialmente modernizadas tenían un bajo nivel de adopción y pocas empresas (33,3%) en la categoría de totalmente modernizadas se clasificaron en un alto nivel de adopción en las prácticas de planificación a largo plazo. La mayoría de las empresas parcialmente modernizadas (60,0%) tenían un nivel medio de adopción de prácticas contables. Por el contrario, la mayoría de las empresas totalmente modernizadas (86,7%) se encontraban en la categoría de nivel alto. Esta diferencia significativa entre los dos grupos fue confirmada por la prueba de chi cuadrado. Las medidas de las prácticas de gestión financiera explicaron el 58,4 por ciento (valor R cuadrado) de la variación en la medida de rentabilidad del rendimiento del capital.

2.2.2. Investigación Nacional.

Cruz, D. (Cruz, 2019), concluye que el efecto del SGC-ISO 9001:2008, sobre la rentabilidad es positiva, demostrados en el resultado de los índices de rentabilidad pre SGC, que fue 5;07% para rentabilidad operativa y 2,47% en rentabilidad neta, evaluación durante el 2013. Para el 2014 (después del SGC), la utilidad bruta sobre ventas, fue 51.07%, la rentabilidad operativa 6.77%, y la rentabilidad neta 3.80%; haciendo una diferencia de 0,79% y 1,33% respectivamente al año anterior. El incremento de la rentabilidad en la empresa se debió al aumento en ventas de casi el

100%. De acuerdo al radio de retorno de obtuvo un aumento del 3,59% sobre los activos totales y un 5,79% sobre el patrimonio; mientras que la utilidad bruta el aumento fue del 4,56% sobre las ventas.

García, Y. (2017), determina que las MYPE de estudios fotográficos de la ciudad de Sullana no supervisan la calidad de insumos presentando productos de baja calidad en las fotografías y no cumpliendo con los estándares esperados. La rentabilidad tiene mejoras en los últimos años, quedando demostrado así que el rubro es rentable, lo que permite una disminución en las deudas e incremento de las ventas.

Dávila, M. (2017), concluye la implementación de un SGC aplicables para mejorar la situación de la empresa se determina que la producción defectuosa disminuiría en 80%, indicando que la implementación sería muy rentable. AL revisar los estados financieros, se encontró una baja en la rentabilidad a causa de diversos problemas. La propuesta de la investigación es una solución para los problemas de la empresa, evidenciando así que el sistema de Gestión de calidad ISO 9001:2015 aumentará la rentabilidad de la empresa.

Rincón, F. (2016), concluye que el planeamiento estratégico no se elabora, el cual nos permite establecer los objetivos y metas que se esperan alcanzar, además la política de control de calidad es inexistente, sin control, mermas, perjudica los costos de producción, no se toma en cuenta el progreso de la competencia, dejando de la su posicionamiento en el mercado, sin medir en las consecuencias que afectan a la rentabilidad económica. Se descuida a los trabajadores, omitiendo la sugerencia y la idea del mismo para optimizar la calidad de los productos.

2.3. BASES TEÓRICAS.

2.3.1. Gestión de la Calidad en la Producción.

La literatura de investigación sobre Gestión de la Calidad (GC) ha identificado numerosos estudios en todo el mundo. Se dice que GC tiene el potencial no solo de incrementar la competitividad y la efectividad organizacional, sino también mejorar la calidad del producto, el desempeño organizacional y, a su vez, la rentabilidad (Perdomo, Gonzales, & Galende, 2006) (Agus, 2001) (Baron & Kenny, 1986).

Además, varios estudios han logrado proporcionar evidencia de que la gestión de la calidad total (GCT) tiene un impacto positivo en el desempeño financiero y / o en el desempeño general (Schaffer & Thompson, 1992) (Cherkasky, 1992). Agus (2001) encontró que la formación y el compromiso de la alta dirección juegan un papel muy importante en la GCT.

"GCT es una filosofía de gestión que se centra en los procesos de integración de todas las funciones organizativas que incluyen marketing, finanzas, diseño, ingeniería y producción, servicio al cliente, para centrarse en satisfacer las necesidades del cliente y también los objetivos organizativos" (Melese, 2019).

La calidad de un producto o servicio es el grado en que el producto o servicio cumple con las especificaciones y necesidades de los clientes. La gestión de la calidad (GC) es "un enfoque de gestión integrado que tiene como objetivo mejorar continuamente el rendimiento de los productos, procesos y servicios para lograr y superar las expectativas del cliente" (Bowen & Lawler, 1992).

Como se mencionó anteriormente y muchas otras definiciones proporcionadas, un autor llamado Kanji, G. y Moura S (2002) ha resumido y argumentado que las definiciones de TQM tienen cinco enfoques principales: (i) enfoque basado en productos; (ii) enfoque de marketing y gestión de operaciones; (iii) enfoque basado en la fabricación y (iv) enfoque basado en el valor de la gestión de operaciones.

Es una actividad en equipo, exige una nueva cultura, énfasis y exige disciplina y conocimientos de calidad (Ahires, Golhar, & Waller, 1996)). Los defensores de la calidad han identificado varios principios cruciales para las prácticas exitosas de GC que, entre otros, son: liderazgo, enfoque en el cliente, evaluación comparativa, gestión de personas, gestión de procesos y toma de decisiones basada en evidencia y gestión de relaciones (Schaffer & Thompson, 1992).

2.3.1.1. Gestión de la Calidad y Desempeño Empresarial.

La gestión de la calidad se considera como un enfoque sistémico de optimización de los sistemas de procesos de toda la empresa con el objetivo de incrementar el desempeño en las afectaciones de la calidad, productividad, satisfacción del cliente y rentabilidad (Grayson, Nyamazana, & Funjika, 2016).

De los trabajos pioneros de Saraph et al. (1989), muchos estudios se han basado en la literatura sobre gestión de la calidad para identificar las prácticas clave de GC y han desarrollado instrumentos de medición para analizar su implementación en la empresa.

Una de las ideas principales de GC es el supuesto de que la empresa actúa como un sistema integrado (Bowen & Lawler, 1992). Sin embargo, esta idea del sistema no se limita solo a las relaciones que se establecen dentro de la organización. También se puede generalizar a las relaciones que la firma establece en su relación con el mundo exterior.

La cadena de valor completa del producto se ve así como un sistema, que para su optimización debe ser considerado como tal, y la calidad final de los productos a alcanzar es la que satisface a los clientes (Schaffer & Thompson, 1992). Rothman, H. (1994), afirma que GC ve a la empresa como parte de una cadena de

consumidores y proveedores. En el ámbito estrictamente interno, la GC incluye prácticas altamente enfocadas en el componente social de la empresa, en áreas como la capacidad de los grupos o individuos para autorregularse en tareas relativamente completas y el trabajo en equipo, así como en otras de carácter técnico, como control de procesos.

El control de procesos se centra en hacer comprensibles los procesos de la organización a las personas que los llevan a cabo (Saraph, Benson, & Schroeder, 1989), así como en la búsqueda de las fuentes de errores involuntarios (Ahires, Golhar, & Waller, 1996).

2.3.1.2. Medición de las prácticas de gestión de la calidad.

Varios estudios han desarrollado un instrumento para medir la gestión de la calidad, evaluando su confiabilidad y validez, aplicable a empresas productoras (Ahires, Golhar, & Waller, 1996), o tanto a sectores industriales como de servicios (Saraph, Benson, & Schroeder, 1989); (Rothman, 1994) (Andersson & Wachtmeister, 2016).

Junto a estos, debe mencionarse el instrumento basado en la investigación-acción de (Andersson & Wachtmeister, 2016); (Grayson, Nyamazana, & Funjika, 2016); desarrollado como una investigación empírica de un solo sitio específico del contexto.

Saraph *et al.* (1989)) identificaron el liderazgo de la gestión, la función del departamento de calidad, la formación, la interacción con los empleados, los datos e informes de calidad, la gestión de la calidad de los proveedores, el diseño de productos / servicios y la gestión de procesos como los constructos clave al medir GC. Otros estudios han adaptado el instrumento de encuesta de para evaluar la

implementación de GCT (por ejemplo, (Rothman, 1994) (Schaffer & Thompson, 1992). De estos estudios se puede inferir que las prácticas más comunes de medición de GCT son el liderazgo, la planificación, el enfoque al cliente, la gestión de recursos humanos, de procesos, de proveedores y la mejora continua.

2.3.1.3. Principios de la Gestión de calidad.

Melese, B. (2019), seleccionó 5 principios de acuerdo a su grado de practicidad, beneficio y necesidad estratégica para la organización; puesto que para la implantación de la calidad se requieren principios basados en creencias, normas, reglas y valores fundamentales, los cuales harán que la gestión de la calidad sea viable y favorable para la empresa, ya que funcionarán como guía para optimizar el desempeño de la organización.

- (1). *Planificación estratégica*. La calidad orientada al cliente, de acuerdo con los principios de GCT, es una preocupación estructural estratégica significativa que es esencial para ser fundamental en la planificación organizacional total.
- (2). *Comunicación*. Es una de las partes fundamentales de la GC, ya que permite liderar, planificar, organizar y controlar. Se entiende entonces como un proceso bidireccional entre un emisor y receptor, en donde su efectividad se mide por el grado de entendimiento del mensaje.
- (3). *Liderazgo*. Es una cualidad importante para conducir una organización, ya que vincula todas las partes involucradas entre clientes, proveedores, empleados, comunidad y la sociedad en su conjunto; implanta una visión clara del futuro de la organización; ya que establece metas y objetivos desafiantes.

(4). *Participación de los empleados*. Según Nair (2006), es imprescindible para el éxito de los sistemas de calidad y esto se ha logrado mediante el uso de equipos de trabajo, buscando oportunidades para incrementar el nivel de competencia de los empleados, compartiendo información y experiencias entre los equipos y grupos. y centrarse en la motivación y la lealtad de los empleados.

(5). *Orientación al cliente*. Se expresa en el intento organizacional de diseñar y entregar productos y servicios, que satisfagan las necesidades del cliente, ya que el éxito de la organización depende de la percepción del cliente.

2.3.1.4. Calidad y Productividad.

La calidad y la productividad son términos ligados por la aprobación y agrado de un producto o servicio por parte del cliente, en tal sentido los elementos esenciales de dicha relación están basados en el rendimiento, las características, la fiabilidad, la conformidad, la durabilidad, la utilidad, la estética y la calidad percibida (Prokopenko, 1989).

Los ocho elementos propuestos por el autor, son autónomos de vinculación independiente, puesto que cada uno de ellos puede ocupar el mismo lugar que el otro, y pueden ser relevantes desde la perspectiva del cliente o consumidor de acuerdo a sus necesidades.

Las características del control de calidad japonés se describen a continuación por Yoshikazu Tsuda.

Existe alrededor de 8 posibilidades relacionables entre la calidad y la cantidad.

Ellos son:

1. La cantidad aumenta y la calidad mejora.

2. La cantidad aumenta pero la calidad es la misma.
3. La cantidad es la misma, pero la calidad mejora.
4. La cantidad aumenta pero la calidad se deteriora.
5. La cantidad disminuye pero la calidad mejora.
6. La cantidad es la misma pero la calidad se deteriora.
7. La cantidad disminuye pero la calidad es la misma.
8. La cantidad disminuye y la calidad se deteriora.

Es evidente que en los casos 1, 2 y 3 la productividad sube y en los casos 6, 7 y 8 baja. Pero, en los casos 4 y 5, no es evidente si la productividad aumenta o no.

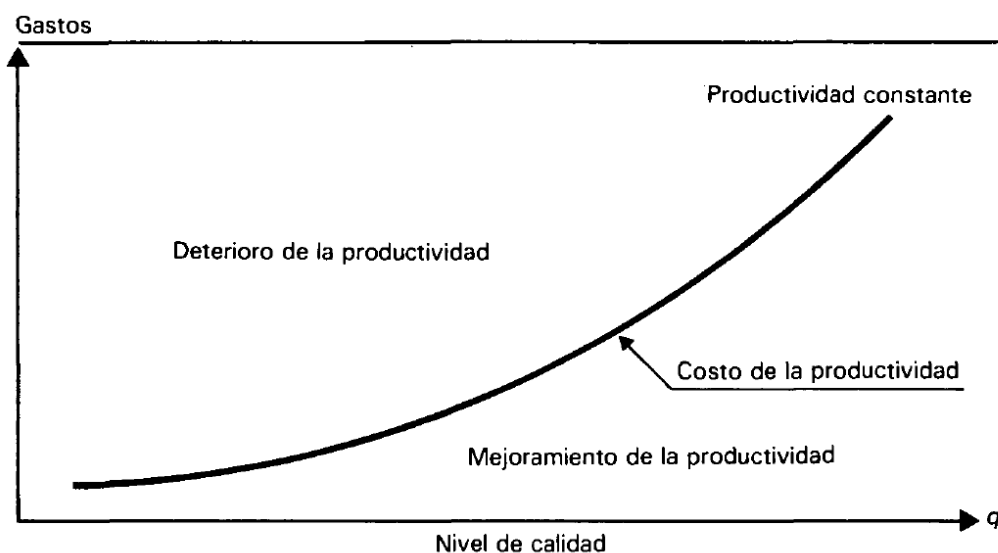


Figura N° 1: Relaciones entre calidad y productividad. (Prokopenko, 1989)

Aquí, el costo de producción cambia a medida que cambia la calidad y, por lo tanto, el cambio de costo incide en las variaciones de productividad. En los casos 4 y 5 la productividad no varía si las variaciones en la calidad y cantidad del producto se ubican en la curva de producción, ya que dicha curva se consigue modificando el nivel de calidad en escenarios de producción fija (Dudick, 1972).

La relación entre productividad y calidad se observa en las siguientes fórmulas:

Costo de Producción

$$= \frac{\text{Cantidad total de insumos efectivos (valor en dinero)}}{\text{Cantidad total de productos que satisfacen los niveles de calidad}}$$

*Productividad = Eficiencia * Calidad*

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Tiempo real}}{\text{Tiempo disponible}} * \frac{\text{Unidades producidas}}{\text{Unidades planificadas}}$$

Si las variaciones se ubican dentro o fuera de la curva de costos, la productividad se perjudica o prospera de acuerdo a sus ubicaciones. Aquí, el exterior de la curva de costos es la región de mejora de la productividad. Por lo tanto, se ve claramente que la calidad es uno de los elementos y áreas significativas del ascenso de la productividad, y la gestión de la calidad es una herramienta sustancial de la gestión de la productividad.

2.3.1.5. HACCP y Calidad.

Los alimentos pueden contaminarse en cualquier etapa de la cadena alimentaria, desde la producción primaria hasta el procesamiento y manipulación antes del consumo. Por esta razón, las causas de las enfermedades transmitidas por los alimentos tienden a ser múltiples e interdependientes. Pero existe aceptación (OMS, 1990b) de que la aplicación del sistema de análisis de peligros de puntos críticos de control, respaldado con una educación y capacitación adecuadas en inocuidad alimentaria de los manipuladores de alimentos y el público, es un medio más eficaz para la prevención de enfermedades transmitidas por los alimentos; de esta manera garantiza la calidad de la producción de alimentos en toda la cadena productiva.

La aplicación del HACCP al control de la inocuidad de los alimentos se basa en la premisa de que los peligros alimentarios potenciales y las prácticas defectuosas pueden detectarse en una etapa temprana en la producción, procesamiento, envasado o preparación de alimentos, lo que lleva a medidas para prevenir o reducir los riesgos para la salud de los consumidores, o aliviar la carga económica sobre el comercio de alimentos debido al deterioro o la retirada de productos comercializados (Brosseau, 2000).

HACCP implica la identificación de peligros (microbianos, químicos y físicos) asociado con cualquier etapa de la producción, procesamiento, envasado, preparación o servicio de alimentos; la evaluación de los riesgos relacionados y su gravedad, y la determinación de los pasos en los que el control es fundamental para el logro de la seguridad (Hamid, 2018).

2.3.2. Rentabilidad.

La rentabilidad puede ser el "nombre del juego" en la mayoría de las empresas, pero no lo es todo. También es esencial que una empresa obedezca las leyes, pague salarios competitivos, ofrezca condiciones de trabajo aceptadas por la comunidad, pague facturas y proporcione incentivos de gestión.

La afirmación de que la rentabilidad es fundamental es aplicable a todo tipo de organizaciones. A largo plazo, los ingresos deben ser mayores que los gastos, independientemente de la fuente de financiación, por lo tanto, no existe una organización sin fines de lucro.

Según la definición de Sink, D. (1983), la rentabilidad es una medida o conjunto de medidas de la relación entre los recursos financieros y los utilizados para esos recursos financieros. Un ejemplo de esto es la relación entre ingresos y costos.

Aunque se han manejado muchos métodos diferentes de análisis de rentabilidad en la industria en general, quizás el método más utilizado y mejor entendido sea simple: análisis de costo / volumen. En este método, la rentabilidad del volumen adicional se equipara con el ingreso marginal menos el costo marginal asociado con el cambio de volumen (Cleverly, 1978).

La rentabilidad también se puede medir como el rendimiento porcentual sobre las ventas, el rendimiento porcentual sobre el patrimonio del propietario o el rendimiento porcentual sobre los activos (Villano, 1977), o en dólares absolutos (ingresos netos) (Rausch, 1982).

El estado de resultados, el balance general y el estado de pérdidas y ganancias son ejemplos de informes financieros que son importantes a la hora de valorar la rentabilidad. Las empresas con fines de lucro generalmente utilizan dos métodos de planificación de la rentabilidad. Retorno de la inversión (ROI), asocia las ganancias producidas por una inversión de capital particular a la cantidad de dinero necesaria para adquirirla. Este método es, con mucho, la mejor herramienta disponible para decidir entre varias inversiones de capital propuestas (Rausch, 1982). Este método es fácil de explicar y definir, y también es capaz de medir el desempeño de la gerencia.

El análisis de equilibrio es otro método utilizado en la planificación de la rentabilidad. Este método se puede utilizar para probar un presupuesto flexible, determinar el volumen de ventas necesario para obtener una ganancia deseada, comparar la rentabilidad de varios productos o determinar cómo un rango de valores de ventas afecta la rentabilidad.

La rentabilidad es una medida monetaria que no mide todos los aspectos de la producción y la entrada, ni los estándares con los que se juzgan las ganancias son siempre precisos (Anthony y Herzlinger, 1980).

2.3.2.1. Rentabilidad y Productividad.

La rentabilidad y la productividad son dos términos que generalmente están relacionados entre sí. Cuando las empresas pueden mejorar la productividad, es decir, cuando la producción aumenta con menos cantidades de insumos de los que normalmente se utilizarían, los costos unitarios de la organización se reducen y, al mismo tiempo, se mejoran la solidez, la viabilidad y la rentabilidad de la organización.

Para que una empresa se beneficie de las mejoras de productividad, la administración debe monitorear el desempeño de la productividad mediante el uso de procedimientos de medición. Estos procedimientos deben ser precisos y vincular claramente el desempeño de productividad general de la organización con los cambios en sus ganancias.

Axler, B. (1991) cree que la ganancia es un indicador del desempeño empresarial, solo cuando se compara con las ganancias esperadas, un desempeño estándar o pasado.

Demings, W. (1981) también creen que es importante comparar la rentabilidad con una cifra estándar o esperada en lugar de con años anteriores. El simple hecho de que las ganancias hayan aumentado en una organización no indica si han aumentado lo suficiente o si podrían haber aumentado más.

Dudick (1972) afirma que las siguientes son claves importantes para la mejora de la rentabilidad.

1. Prácticas adecuadas de fijación de precios de productos.
2. Utilización del equipo.
3. Control de inventarios.

4. Conocimiento de los resultados.
5. Planificación más realista.

Es inexacto referirse a la rentabilidad como el objetivo o el objetivo principal de la organización. En realidad, es un objetivo de un solo grupo asociado con la organización. El objetivo del propietario no es necesariamente el objetivo de la empresa. Las ganancias también pueden servir como una medida del éxito de la organización a través del cumplimiento de los objetivos de los clientes, empleados, acreedores y público en general. A largo plazo, la rentabilidad de una organización puede considerarse como una medida imperfecta de la eficacia general de la organización.

2.3.2.2. Evaluación de la rentabilidad.

En la evaluación de las tendencias de la rentabilidad se debe considerar los beneficios netos con respecto a ventas netas y el rendimiento del activo total.

Según Okelue, D. y et al. (2012), los índices de rentabilidad muestran la eficiencia general de la empresa y miden tanto el margen de beneficio que la empresa puede generar como el rendimiento que proporciona sobre las instalaciones físicas y los fondos que emplea. Para que cualquier empresa continúe en el negocio, debe poder generar suficientes ingresos para cubrir sus costos operativos y obtener suficientes ganancias como compensación para los proveedores de capital. Cada empresa está más preocupada por su rentabilidad.

La rentabilidad indica qué tan bien la administración de una empresa genera ganancias mediante el uso de los recursos a su disposición. En otras palabras, la capacidad de obtener ganancias, es decir, la rentabilidad, se compone de dos palabras, ganancia y capacidad.

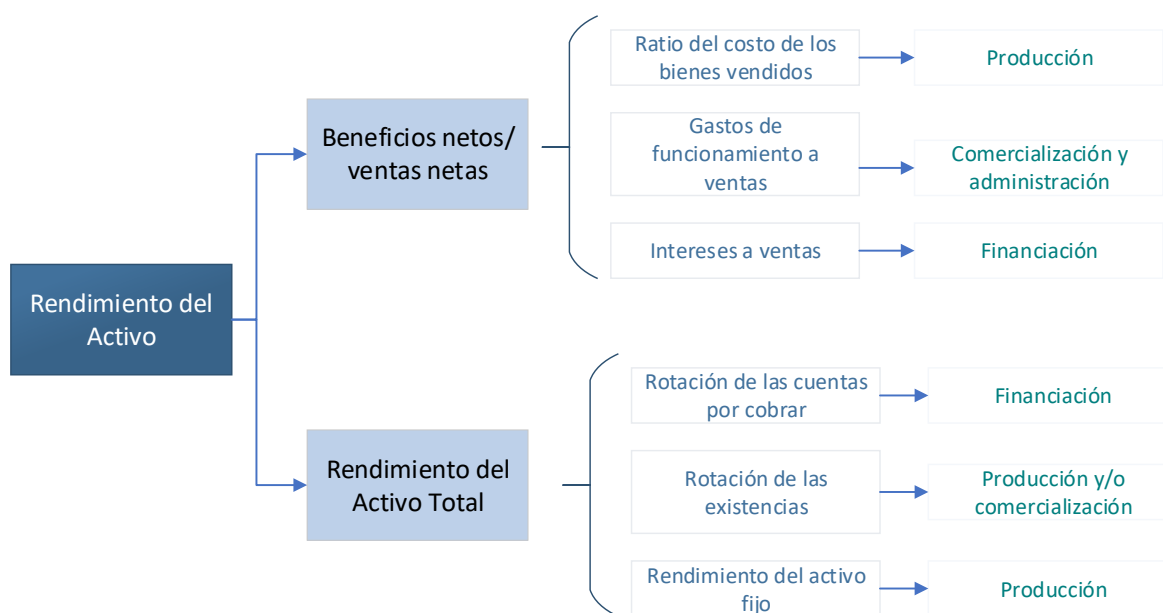


Figura N° 2: Evaluación de las tendencias de la rentabilidad. (Avedillo, 1984)

La medida más importante de la rentabilidad de una empresa es la relación, es decir, la rentabilidad de los activos, lo que se conoce como el poder de ganancia de la empresa, el rendimiento de la inversión total o los recursos totales comprometidos con las operaciones. Los índices de rentabilidad, miden la capacidad de ganancia de la empresa y se consideran un indicador de su crecimiento, éxito y control. En consecuencia, el término 'rentabilidad' es una medida relativa donde la ganancia se expresa como una proporción, generalmente como un porcentaje.

2.3.2.3. Análisis de la Rentabilidad Financiera.

La rentabilidad financiera es una forma de medir la eficiencia con la que la empresa gestiona sus recursos económicos y financieros que tiene a disposición, por lo cual se puede afirmar que es la relación entre los resultados obtenidos y la inversión realizada. Los puntos mencionados se generan de dos tipos de rentabilidad: económica y financiera.

La primera (RE) relaciona el resultado económico con la inversión o activo total, actuando como un indicador de gestión económico independiente del financiamiento. En el segundo caso (RF) vincula el resultado neto con los recursos propios de la empresa.

En el análisis de la rentabilidad se emplean dos tipos de metodologías integradas, el método sumativo y el método multiplicativo o Dupont.

Ambos descomponen la rentabilidad de fondos propios o rentabilidad financiera en sus factores fijos, que fundamentalmente son: rentabilidad económica, efecto apalancamiento y efecto fiscal (Aguiar, 2012).

El método multiplicativo o Dupont, propone una relación entre los ratios representativos de los tres factores indicados.

La rentabilidad económica se descompone en sobre ingresos y rotación del activo total.

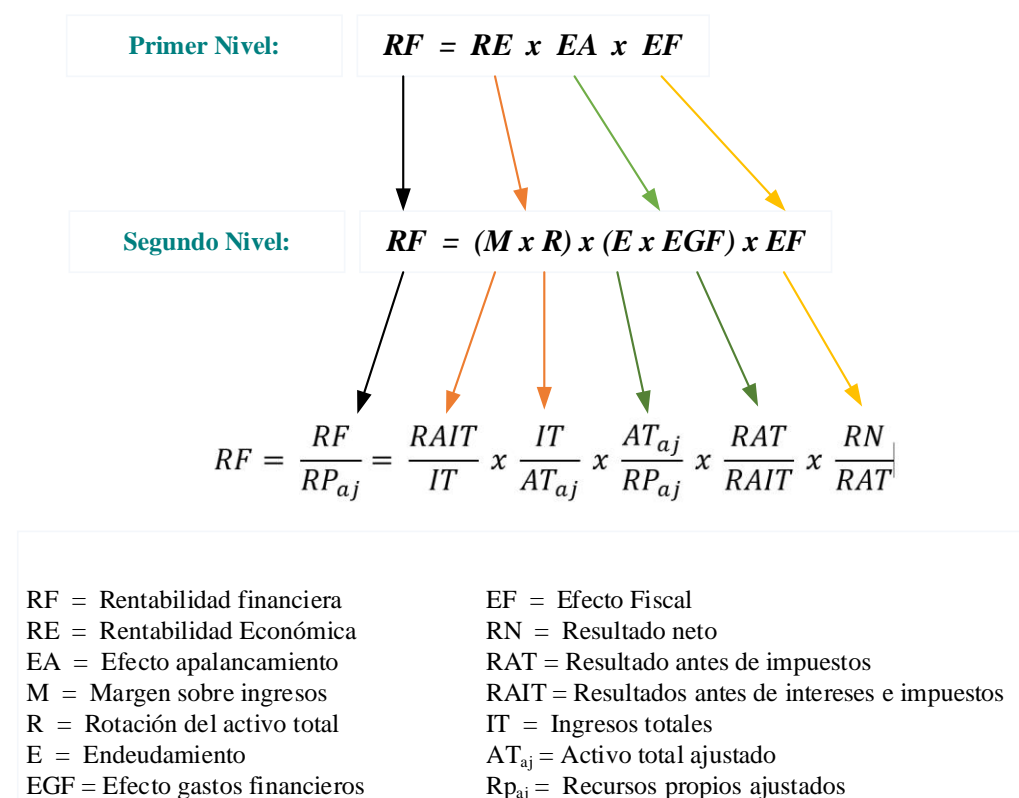


Figura N° 3: Método multiplicativo o Dupont (Aguiar, 2012).

Primer Nivel: Descomposición de la Rentabilidad Financiera

$$RF = [RE + EA] \times EF$$

$$RF = [RE + (RE - i) \times e] \times (1 - t')$$

$$\frac{RN}{RP_{aj}} = \left[\frac{RAIT}{AT_{aj}} + \left(\frac{RAIT}{AT_{aj}} - \frac{GF}{RA} \right) \times \frac{RA}{RP_{aj}} \right] \times \left(1 - \frac{T}{RAT} \right)$$

Segundo Nivel: Analiza el origen de la rentabilidad económica.

$$RE = (R_{exp} \times P_{exp}) + (R_{if} \times P_{if}) + R_{ext}$$

$$\frac{RAIT}{AT_{aj}} = \left(\frac{R_{exp}^{do}}{A_{exp}} \times \frac{A_{exp}}{AT_{aj}} \right) + \left(\frac{R_{exp}^{do}}{IF} \times \frac{IF}{AT_{aj}} \right) + \frac{R_{exp}^{do}}{AT_{aj}}$$

Tercer Nivel: Descomposición de la Rentabilidad de la Explotación.

$$R_{exp} = M \times R$$

$$\frac{R_{exp}^{do}}{A_{exp}} = \frac{R_{exp}^{do}}{I_{exp}} \times \frac{I_{exp}}{A_{exp}}$$

Figura N° 4: Método Sumativo

Este señalar que si bien este nivel es similar al comentado en relación con el método Dupont, las variables de partida para cálculo del margen hace referencia escrita a los resultados de explotación a lo esté señalar que si bien este nivel es similar al comentado en relación con el método Dupont, las variables de partida para cálculo

del margen hace referencia escrita a los resultados de explotación a los ingresos de explotación así como los activos afectos de la explotación.

2.3.2.4. Rentabilidad Económica

Según Sanchez (2002), manifiesta que la rentabilidad económica (RE) es una medida en un periodo de tiempo, analizando los activos de la empresa sin incluir la financiación de los mismos. Esto admite comparar la rentabilidad entre empresas, siendo un generador básico de información, establece de manera si una empresa es o no rentable en términos económicos.

Santiesteban et al (2020), mencionan que según Cervera M. y Romando J. que la rentabilidad económica o del activo (ROA- Return on assets) y como designación más frecuente ROI – Return on investments.

Según Golin (2001), el rendimiento de los activos se convirtió en el índice clave para hacer operativa la rentabilidad económica, y también se utiliza con mayor frecuencia en la literatura empírica. Athanasoglou y col. (2008) también señalan que los bancos centrales y las instituciones supervisoras utilizan el ROA para medir la rentabilidad bancaria. Los márgenes de interés netos son solo una medida adecuada de la rentabilidad económica cuando los ingresos y gastos por intereses están estrechamente relacionados con el comportamiento de los bancos.

Para Fernandez et al (2004), la rentabilidad económica recae sobre la relación entre el beneficio obtenido y la inversión generada, el principal problema para el cálculo de este indicador reside en tomar activos directamente relacionados con la explotación, por ende dejando de lado los activos extra funcionales originando recursos ociosos los cuales merman la rentabilidad de la empresa.

Eslava (2003), refiere que la rentabilidad económica se representa de a siguiente formula:

$$RE = \frac{\text{BAIT}}{\text{Activo Total}}$$

Donde BAIT representa la cantidad de dinero ingresado deducidos con los gastos totales, siempre antes de que sean pagados los intereses.

Dado el porcentaje de los valores da a lugar la tasa de ganancias, en otras palabras podemos deducir los euros ganados por cada euro de inversión realizado en la empresa.

2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.

- a) **Activos.** Es el recurso o bien con valor que posee la organización o persona con el propósito de le genere beneficios futuros o largo plazo.
- b) **Cadena de valor.** Es instrumento que permite dar valor estratégico al producto o servicio, desde su elaboración hasta su puesta en el mercado. Herramienta de análisis estratégico que ayuda a determinar la ventaja competitiva de la empresa.
- c) **Calidad de vida laboral.** Trabajar con significado (Mali, 1978), o respuestas afectivas para trabajar y vivir en sistemas organizacionales (Sink, 1983a).
- d) **Calidad.** El grado en que el sistema se ajusta a las especificaciones o, a nivel del consumidor, la aptitud para el uso (Sink, 1983).
- e) **Depreciación.** Es un gasto admisible a efectos contables generales y a efectos contables del impuesto sobre la renta. Es una medida del desgaste, consumo u otra pérdida de valor de un activo depreciable que surge del uso, la efusión del tiempo o la obsolescencia a través de la tecnología y los cambios del mercado.
- f) **Gestión de la calidad (GC).** Es un enfoque de gestión integrado que tiene como objetivo mejorar continuamente el rendimiento de los productos, procesos y

servicios para lograr y superar las expectativas del cliente (Bowen & Lawler, 1992). Es una actividad en equipo, exige una nueva cultura, énfasis y exige disciplina y conocimientos de calidad (Ahires, Golhar, & Waller, 1996)).

- g) **Gestión de procesos.** Es la estructuración sistemática para la mejora de los procesos asegurando su continuidad organizacional y económica (Cherkasky, 1992).
- h) **HACCP:** un enfoque sistemático para la identificación, evaluación y control de peligros para la inocuidad de los alimentos (Brosseau, 2000)
- i) **Mejora continua.** son las actividades diarias ejecutadas por una empresa en otra para mejorar su capacidad para satisfacer las demandas de los clientes. (Andersson & Wachtmeister, 2016).
- j) **Planificación operativa.** Es aquella que comprende los objetivos identificados en la planeación estratégica y táctica (Aguiar, 2012).
- k) **Planificación táctica.** Determina los objetivos específicos, especialmente de corto plazo, regulados con la planificación estratégica en un departamento específico (Aguiar, 2012).
- l) **Punto crítico de control (CCP):** un paso en el que se puede aplicar el control y es esencial para prevenir o eliminar un peligro para la seguridad alimentaria o reducirlo a un nivel aceptable (Hamid, 2018).
- m) **Rentabilidad autogenerada.** Trata de mostrar la capacidad de generación de recursos financieros internos por parte de la empresa.
- n) **Rentabilidad económica.** Es el beneficio que adquiere una empresa por las inversiones ejecutadas.
- o) **Rentabilidad financiera.** Son aquellos beneficios económicos logrados a partir de los recursos propios e inversiones realizadas.

- p) **Rentabilidad.** El rendimiento ganado de la inversión (capital del propietario) o el rendimiento de todas las cosas que posee una empresa (Rausch, 1982), o la relación entre los ingresos y los costos (Shaw, 1983).
- q) **Planificación.** es la distribución de una serie de acciones que se llevan a cabo para cumplir determinados objetivos (Avedillo, 1984).

2.5. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS.

2.5.1. Hipótesis General.

La gestión de la calidad en la producción afecta significativamente en la rentabilidad de la empresa la Merced E.I.R.L., Lima 2021.

2.5.2. Hipótesis Específicas.

- a) La gestión de la calidad en la producción afecta significativamente la rentabilidad económica de la empresa la Merced E.I.R.L., Lima 2021.
- b) La gestión de la calidad en la producción afecta significativamente la rentabilidad financiera de la empresa la Merced E.I.R.L., Lima 2021.
- c) La gestión de la calidad en la producción afecta significativamente la rentabilidad autogenerada de la empresa la Merced E.I.R.L., Lima 2021.

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

El constructo está delimitado por la variable X: *Gestión de la calidad en la producción*, y la variable Y: *Rentabilidad*.

Tabla 1. Variables

Variable Independiente X	Dimensiones	Indicadores
---------------------------------	--------------------	--------------------

<i>X: Gestión de la calidad en la producción,</i>	Planificación	1. Planificación táctica 2. Planificación operativa.
	Gestión de procesos	3. Mejora continua 4. Cadena de valor
	HACCP	5. Puntos críticos de control (CCP) 6. Seguimiento y verificación de procesos. 7. Registro y documentación.
	Variable Dependiente Y	Dimensiones
		8. Indicadores
		9. Resultado del periodo
		10. Activos fijos 11. Activos corrientes circulantes.
<i>Y: Rentabilidad</i>	Rentabilidad económica	12. Resultado neto 13. Capital 14. Inversión
	Rentabilidad financiera	15. Resultado antes de impuesto 16. Impuestos 17. Amortizaciones
	Rentabilidad autogenerada	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. DISEÑO METODOLÓGICO.

3.1.1. Tipo de Investigación.

La metodología del constructo es de tipo es causal, ya que pretende determinar el grado de afectación de la gestión de calidad de producto sobre la rentabilidad de la empresa de servicios y alimentos La Merced, se pretende observar metódicamente los procesos en torno al tema de estudio. (Bernal, 2010)

3.1.2. Nivel de Investigación.

De acuerdo al problema establecido se considera la investigación de nivel explicativo, puesto que propone y deduce las causas y afectaciones, mediante métodos y técnicas para corroborar los efectos significantes que ocurren o delimitan los objetivos propuestos anteriormente (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

3.1.3. Diseño de la Investigación.

En base al objetivo general de la investigación, corresponde a un diseño pre-experimental, ya que, se efectuó una medición del grado de afectación de una variable a la otra, con la manipulación e interpretación de los datos proporcionados por la empresa, así mismo se realizó comparaciones entre los datos extraídos para la contrastación de resultados (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

3.1.4. **Enfoque de la Investigación.**

En concerniente al enfoque planteado, se deduce que es de tipo mixto, es decir cuantitativo porque utilizó la medición estadística cuantificable, de la información recopilada para la obtención de resultados concernientes a la gestión de calidad de producto y rentabilidad; y fue de carácter cualitativo porque mediante la deducción analítica se midió e interpretó el grado de afectación entre las variables X y Y (Carrasco, 2005).

3.1.5. **Estrategias o Procedimientos de Contrastación de Hipótesis o Cumplimiento de Objetivos Técnicos.**

Para la contrastación de hipótesis y cumplimiento de objetivos establecidos fue indispensable considerar las hipótesis nulas como alternativas, Así como su inferencia en los valores establecidos de acuerdo a las dimensiones e indicadores que se consideran como base de estudio en relación con las variables.

De esta forma se pretende estimar los valores cuantitativos de los parámetros establecidos, se reconoce, que la hipótesis es una información muestral de una creencia a priori acerca de los hechos planteados en la formulación del problema. Así pues, el contraste de la hipótesis verá una posibilidad de cambio, denominada hipótesis nula, esta apreciación me permitió definir si se mantiene la hipótesis alternativa o predomina la hipótesis nula. Puesto que la hipótesis refleja una creencia a priori, sin embargo la contrastación no debe ser mecánica ni sistemática.

3.2. **POBLACIÓN Y MUESTRA.**

Para la población, se consideró las concesionaria Avon, Ferreyros, Ajinomoto, Hermes, Good Year, Procotex, INDECOPI, CHEMA y Santa Ursula, cuya muestra por tener los

3 servicios de alimentación básicos, se seleccionó a AVON, tomando el estado financiero de 6 semestres consecutivos del periodo 2018 a 2021 (3 años). (Dávila, 2017)

3.3. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

3.3.1. Técnicas a Emplear.

La técnica de investigación documental, mediante los antecedentes previos a la investigación de carácter significativo, para la verificación de los resultados, de acuerdo a la jerarquía de utilización en los procesos industriales de la empresa.

Se empleó la técnica de observación directa en campo para el de registro evaluación y modelación de resultados de acuerdo al diseño de la variable X y Y, cuya valoración cuantitativa fue mediante software Excel por cada periodo establecido dentro del proceso de investigación correspondientes al 2018 a 2020.

La aplicación de las técnicas cuantitativas verificará la existencia de patrones significantes para la descripción e interpretación de resultados posteriores a la formulación de hipótesis.

3.3.2. Instrumentos.

Los instrumentos fueron de índole cuantitativo, ya que se empleó el registro de estado financiero de la empresa, listado de proveedores, cartera de clientes, servicios por unidad operativa, costos de producción, flujo de caja, rentabilidad y medición de productividad.

3.4. Técnica de procesamiento de la Información.

La información fue procesada mediante el análisis descriptivo estadístico empleando el software Excel, en la confiabilidad de los resultados; así mismo se optó por el uso de

interpretación de curvas de rentabilidad y producción, para delimitar los parámetros de estudio entorno a la manipulación de variables, para acoplar, las condiciones más efectivas para la realización de la investigación.

3.5. Matriz de Consistencia.

TÍTULO: “LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA PRODUCCIÓN Y LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA LA MERCED E.I.R.L., LIMA 2021”

	Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensión	Metodología
Generales	¿De qué manera la gestión de la calidad en la producción afecta en la rentabilidad de la empresa la Merced E.I.R.L., Lima 2021?	Determinar de qué manera la gestión de la calidad en la producción afecta la rentabilidad de la empresa la Merced E.I.R.L., Lima 2021	El efecto de la gestión de la calidad en la producción es significativo en la rentabilidad de la empresa la Merced E.I.R.L., Lima 2021.	Independiente		Tipo de investigación: Causal. Nivel de Investigación: Explicativo. Diseño de Investigación: pre-experimental. Enfoque de Investigación: Mixto: cuantitativo y cualitativo. Población y muestra: 6 semestres, empezando en el 2018 hasta el 2020. Técnica Recolección Datos: Técnica de observación directa, pre experimental y asignación aleatoria.
				X: Gestión de la calidad en la producción	* Liderazgo	
					* Planificación	
	* Diseño del producto					
Específico	a) ¿Cuál es el efecto de la gestión de la calidad en la producción en la rentabilidad económica de la empresa la Merced E.I.R.L., Lima 2021?	a) Precisar el efecto de la gestión de la calidad en la producción en la rentabilidad económica de la empresa la Merced E.I.R.L., Lima 2021.	a) La gestión de la calidad en la producción afecta significativamente la rentabilidad económica de la empresa la Merced E.I.R.L., Lima 2021.	Dependiente		
	b) ¿Cuál es el efecto de la gestión de la calidad en la producción en la rentabilidad financiera de la	b) Precisar el efecto de la gestión de la calidad en la producción en la	b) La gestión de la calidad en la producción afecta significativamente la	Y: Rentabilidad	* Rentabilidad económica	

	<p>empresa la Merced E.I.R.L., Lima 2021?</p> <p>c) ¿Cuál es el efecto de la gestión de la calidad en la producción en la rentabilidad autogenerada de la empresa la Merced E.I.R.L., Lima 2021?</p>	<p>rentabilidad financiera de la empresa la Merced E.I.R.L., Lima 2021.</p> <p>c) Precisar el efecto de la gestión de la calidad en la producción en la rentabilidad autogenerada de la empresa la Merced E.I.R.L., Lima 2021.</p>	<p>rentabilidad financiera de la empresa la Merced E.I.R.L., Lima 2021.</p> <p>c) La gestión de la calidad en la producción afecta significativamente la rentabilidad autogenerada de la empresa la Merced E.I.R.L., Lima 2021.</p>		<p>* Rentabilidad financiera</p> <hr/> <p>* Rentabilidad autogenerada</p>	<p>Procesamiento Información: SPSS 22 (software estadístico descriptivo) y programa Excel de simulación de diseño factorial y modelamiento de resultados.</p>
--	--	--	---	--	---	--

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados

La evaluación de la Empresa La Merced E.I.R.L., se basó en la gestión de la calidad en la producción, para identificar mediante el análisis documentario los puntos claves que permitieron mejorar la rentabilidad de la organización.

4.1.1. Análisis de la variable Gestión de la calidad en la producción (X)

Para la variable Gestión de la calidad en la producción (X), se empleó tres dimensiones tomadas de la literatura revisada, los cuales fueron: Planificación, Gestión de procesos y HACCP, para la evaluación de la Empresa La Merced E.I.R.L. se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 2: Lista de Verificación diagnóstico del cumplimiento de la GCP

		Los Membrillos, 232, Independencia- Lima	
DIAGNÓSTICO DEL CUMPLIMIENTO DE LA GESTION DE LA CALIDAD EN LA PRODUCCION			
INDICADORES	% CUMPLIMIENTO	% POR MEJORAR	
I. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	75.00%	25.00%	
II. LIDERAZGO	87.50%	12.50%	
III. PLANIFICACIÓN	96.88%	3.13%	
IV. APOYO	89.58%	10.42%	
V. OPERACIÓN	90.79%	9.21%	
VI. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	100.00%	0.00%	
VII. MEJORA	100.00%	0.00%	
RESUMEN GENERAL DE CUMPLIMIENTO		91.39%	
NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LA GESTION DE LA CALIDAD EN LA PRODUCCION			
Menos de 40		El GCP no se cumple.	
40% - 60%		El GCP se cumple pero con deficiencias.	
60% - 85%		El GCP se cumple pero con leves deficiencias.	
Más de 85%		El GCP cumple y se gestiona acorde al Sistema HACCP	

De acuerdo a la tabla anterior la evaluación del cumplimiento de los requisitos de la gestión de la calidad en la producción, se registró un 91.39%, lo que significa que la empresa está cumpliendo los parámetros establecidos por la norma.

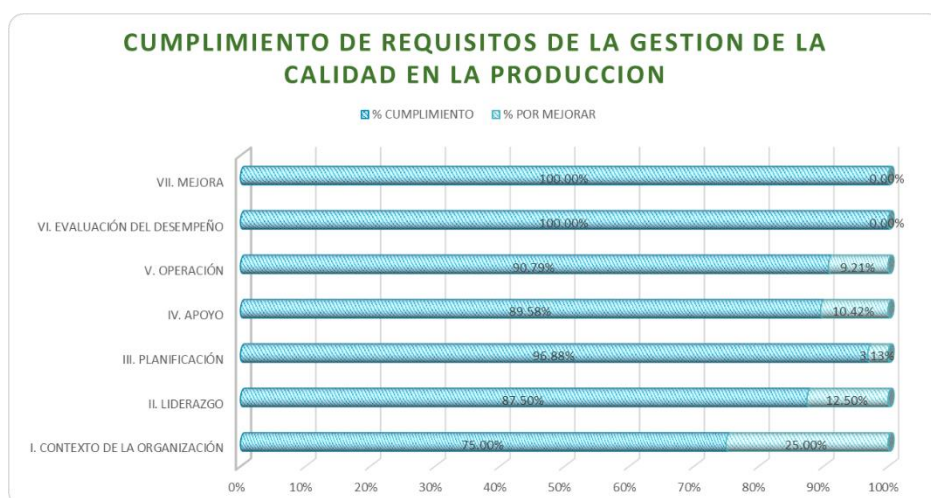


Figura N° 5: Cumplimiento de la GCP

4.1.2. Dimensión Planificación(X₁)

Para la dimensión X₁, se empleó una la evaluación de planeamiento táctico y operativo, para verificar si se está cumpliendo con los objetivos establecidos en formal general dentro de la Empresa La Merced E.I.R.L. Permitiendo mejorar el desempeño del procesos de producción, los cuales contiene objetivos claros.

Tabla 3: Planificación



Los Membrillos, 232, Independencia- Lima

Evaluación de planeamiento táctico y operativo				
N°	Aspectos a Evaluar	Puntaje máximo	Puntaje obtenido	Nivel de Cumplimiento
I	Planeamiento táctica	200	191	96%
I.1	Cumplimiento de los objetivos generales	75	73	97%
I.2	Procedimientos de los procesos	60	56	93%
I.3	Disponibilidad de recursos	40	38	95%
I.4	Comunicación al personal	25	24	96%
II	Planeamiento Operativo	250	239	96%
II.1	Seguimiento de actividad por proceso	65	63	97%
II.2	Asignación de roles por actividad	55	51	93%
II.3	Cumplimiento de actividades según los plazos	65	61	94%
II.4	Integración de participantes con la planificación	65	64	98%
PUNTAJE TOTAL		450	430	96%

Respecto a los resultados expuesto en la tabla anterior, se expone lo siguiente:

- a. **Planeamiento táctico** (96 por ciento, que lo sitúa en un nivel muy bueno):
La empresa viene cumpliendo con los objetivos generales establecidos al inicio de cada periodo, de acuerdo los procedimientos de los procesos para la producción del servicio alimentario (desayuno, almuerzo, cena); la disponibilidad de los recursos es óptimo al elaborar los platos ofrecidos a la concesionaria AVON, el personal de la empresa La Merced tiene conocimiento de los aspectos importantes de la empresa así como también de los procedimientos de producción.
- b. **Planeamiento operativo** (96 por ciento, que lo sitúa en un nivel muy bueno):
La producción tiene el seguimiento respectivo de los procesos para poder elaborar los productos, respetando los roles de cada personal los cuales tienen conocimiento desde que comienzan a laborar en la empresa, cabe mencionar que las actividades se cumplen según los plazos requeridos por la concesionaria AVON, y además de la integración de hacer partícipes en el proceso de planificación de la empresa, para conocimiento de los objetivos y metas a cumplir en el periodo.

4.1.3. Dimensión Gestión por Procesos (X₂)

En el caso de la dimensión X₂, se realizó la mejora continua y la cadena de valor en los procesos de producción, para mejorarlos mediante el sistema HACPP, el cual contribuirá el desempeño de los mismos, para beneficio de la Empresa La Merced E.I.R.L.

Tabla 4: Alcance por proceso

ALCANCE POR PROCESO				
A	B	C	D	A+B+C+D
Procesos que cubre la Gestion de calidad en la producción	Productos y/o servicios que cubre la Gestion de calidad en la producción	Ubicación Geográfica	Exclusiones (Aplicabilidad)	Alcance
Todos	Productos alimenticios (desayuno, almuerzo, cena)	Calle los Membrillos Nro. 228 Av. el Naranjal - Lima	-	El alcance del la gestion de calidad en la produccion abarca todos los procesos de produccion para la elaboracion de los productos alimenticios (desayuno, almuerzo, cena), ubicadios Calle los Membrillos Nro. 228 Av. el Naranjal - Lima

La política de calidad de la gestión de la calidad en la producción, se basa en los principios del sistema HACCP, considerando 4 puntos, respecto a los procesos de producción de los alimentos y así poder tener un producto inocuo para los clientes.

Tabla 5: Políticas

HACCP				
¿Cómo identificamos peligros? ¿Cómo identificamos las medidas preventivas?	¿Cómo reducimos o eliminamos el riesgo de contaminación? o servicios ofrecemos?	¿Cómo se establecen límites en el momento de la producción?	¿Cómo se lleva la documentación?	Política HACCP
A	B	C	D	A+B+C+D
En la Empresa La Merced, identificamos los peligros antes de la elaboración de los productos alimenticios, verificando las ubicaciones antes de iniciar el proceso de producción.	A través de un buen almacenamiento de los alimentos, además de la aplicación de técnicas como por ejemplo el mise en place.	Ocupando los alimentos en lugares específicos para evitar así la contaminación cruzada	Se lleva un registro de los insumos para un control más eficiente.	En la Empresa La Merced, identificamos los peligros antes de la elaboración de los productos alimenticios, verificando las ubicaciones antes de iniciar el proceso de producción. A través de un buen almacenamiento de los alimentos, además de la aplicación de técnicas como por ejemplo el mise en place. Ocupando los alimentos en lugares específicos para evitar así la contaminación cruzada. Se lleva un registro de los insumos para un control más eficiente.

4.1.4. Dimensión HACCP.

En el tabla 6 se muestra los resultados consolidados de la aplicación la lista de verificación. La empresa obtuvo 312 de 272 puntos equivalente a 87,18 por ciento de

cumplimiento de los requisitos, que la califica en las auditorías internas de la empresa.

En términos del sistema HACCP de gestión de la seguridad alimentaria, estas dimensiones de la cultura pueden influir en la eficacia del HACCP en mayor o menor medida. Como se expone a continuación (tabla 5), el desarrollo y la implementación de HACCP se lleva a cabo en gran parte por equipos de individuos que deben trabajar juntos para proporcionar un sistema que sea capaz de controlar los peligros para la inocuidad de los alimentos. Por lo tanto, la posición en la escala de Individualismo-Colectivismo parecería ser un factor de impacto potencial para el éxito de HACCP.

Tabla 6: Lista de Verificación



Los Membrillos, 232, Independencia- Lima

Lista de verificación HACCP				
Nº	Aspectos a Evaluar	Puntaje máximo	Puntaje obtenido	Nivel de Cumplimiento
I	Principios Generales de Higiene	312	272	87%
I.1	Proyecto y construcción de las instalaciones	152	132	87%
I.1.1	Emplazamiento	24	18	75%
I.1.2	Almacenes	44	32	73%
I.1.3	Áreas de procesamiento	28	26	93%
I.1.4	Equipos	8	8	100%
I.1.5	Iluminación y ventilación	12	12	100%
I.1.6	Gabinetes de higiene: Manos y calzado	8	8	100%
I.1.7	Servicios higiénicos y vestuarios	28	28	100%
I.2	Instalaciones: mantenimiento y saneamiento	104	88	85%
I.2.1	Mantenimiento y limpieza	40	32	80%
I.2.2	Programa de limpieza	12	10	83%
I.2.3	Control de agua	24	20	83%
I.2.4	Control de plagas	16	14	88%
I.2.5	Control de residuos	12	12	100%
I.3	Mantenimiento de Equipos	16	14	88%
I.4	Transporte	28	26	93%
I.5	Capacitación	12	12	100%
	PUNTAJE TOTAL	312	272	87%

En las Figura 6 se observa la representación gráfica del puntaje y nivel de cumplimiento de cada aspecto evaluado de la lista de verificación aplicada.

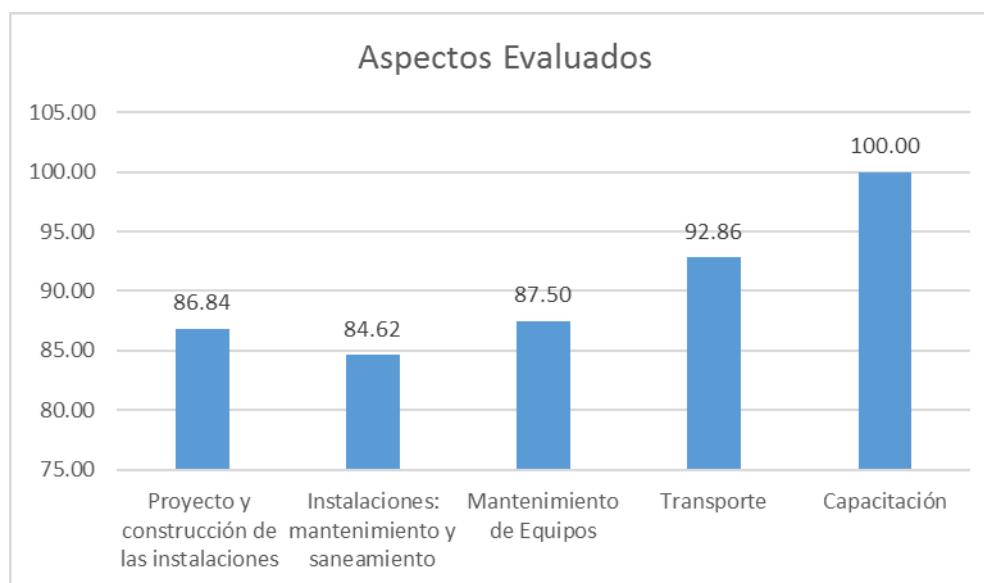


Figura N° 6: Aspectos evaluados.

4.1.5. Análisis de la variable Rentabilidad (Y)

Para la variable Rentabilidad (Y), se empleó tres dimensiones, las cuales son la rentabilidad económica, financiera y autogenerada, considerando sus indicadores, se utilizó, el registro de producción semestral, durante periodo 2018-I al 2020-II del servicio de alimentación en sus horas de operación (desayuno, almuerzo y cena) a la empresa AVON para los colaboradores de dicha empresa. De los cuales se dedujo que en la empresa La Merced existía una mala gestión de recursos y una deficiente técnica de producción lo cual afecta al tiempo estándar de elaboración, con el mejoramiento de la Gestión de calidad (HACCP), en la producción y manipulación de alimentos, reflejó un incremento en la rentabilidad de la empresa de Servicios y alimentos La Merced E.I.R.L.

4.2.1.1. Rentabilidad económica (Y₁)

Para la dimensión Y₁, se recurrió al diseño de un registro de datos de las ventas de los productos ofrecidos a la empresa AVON, mediante el uso del programa Excel para la elaboración de tablas y gráficos los cuales indican el índice de la rentabilidad y su medición respectiva, a través de la evaluación semestral, durante el periodo 2018-I al 2020-II, considerando los Resultados por periodo, Activos fijos y Activos corrientes circulantes.

Resultado del periodo

La tabla N° 7, expone la relación de la gestión de la calidad en la producción y el resultado del periodo (ventas totales), como se puede apreciar durante el 2018-I al 2020-II la empresa de Servicios y alimentos La Merced E.I.R.L., ha ido incrementado su ingreso de venta debido a la mejora de los procesos en la producción, se observa el incremento en ventas registrado desde el 2018-I con s/. 53,607.38, 2018-II con s/. 55,065.55, 2019-I con s/. 59,398.76, 2019-II con s/. 63,674.42, 2020-I con s/. 65,815.80; siendo el 2020-II el mayor ingreso de ventas con s/73,912.20 para el caso del concesionario de AVON; el cual refleja el incremento continuo, sin embargo en el primer semestre del 2020-I la empresa limitó su producción debido a la pandemia del COVID-19, afectando así el resultado del periodo y el sistema HACCP por la aplicación de la prevención de inocuidad en los alimentos.

Tabla 7: Resultado del periodo.

Periodo	Resultado del periodo
2018 -I	S/ 53,607.38
2018 -II	S/ 55,404.81
2019 -I	S/ 59,398.76
2019-II	S/ 64,050.33
2020 -I	S/ 65,815.80
2020-II	S/ 73,912.20

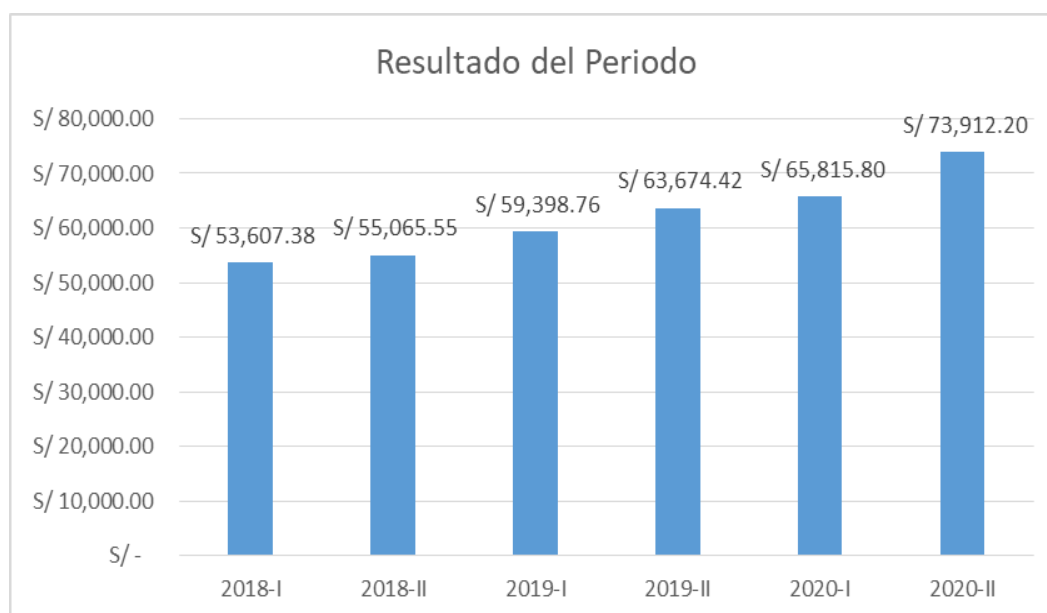


Figura N° 7: Resultado del periodo.

Activos fijos.

La tabla N° 8, expone la relación de la gestión de la calidad en la producción y los activos fijos, como se puede apreciar durante el 2018-I al 2020-II la empresa de Servicios y alimentos La Merced E.I.R.L., ha ido incrementado el flujo sus activos corrientes fijos debido a la mejora de los procesos en la producción, se observa el incremento del flujo registrado desde el 2018-I con s/. 47,542.00, 2018-II con s/. 44,678.00, 2019-I con s/. 44,414.00, 2019-II con s/. 43,758.00, 2020-I con s/. 37,394.00 y 2020-II con s/39,976.00 para el caso del concesionario de AVON; cabe mencionar que en el semestre del 2020-I la empresa limitó su producción debido a la pandemia del COVID-19, perdiendo activos fijos (mobiliario, equipos, insumos, etc.) afectando así el resultado del activo fijo en ese periodo y al sistema HACCP por la aplicación de la prevención de inocuidad en los alimentos.

Tabla 8: Resultado Activo fijo

Periodo	Activo Fijo
2018 -I	S/ 47,542.00
2018 -II	S/ 44,678.00
2019 -I	S/ 44,414.00
2019 -II	S/ 43,758.00
2020 -I	S/ 37,394.00
2020 -II	S/ 39,976.00

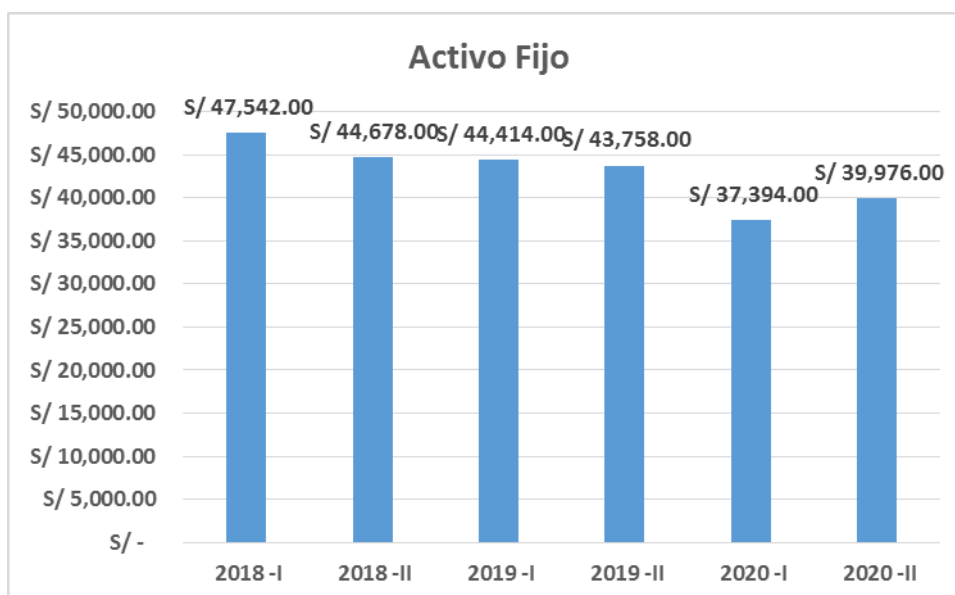


Figura N° 8: Activo fijo

Activos circulantes.

La tabla N° 9, expone la relación de la gestión de la calidad en la producción y los activos fijos, como se puede apreciar durante el 2018-I al 2020-II la empresa de Servicios y alimentos La Merced E.I.R.L., ha ido incrementado el flujo sus activos corrientes fijos debido a la mejora de los procesos en la producción, se observa el incremento del flujo registrado desde el 2018-I con s/. 39,000.00, 2018-II con s/. 37,678.00, 2019-I con s/. 36,912.00, 2019-II con s/. 36,587.00, 2020-I con s/. 40,870.00 y 2020-II con s/37,876.00 para el caso del concesionario de AVON; cabe mencionar que en el semestre del 2020-I la empresa limitó su producción continua de alimentos (desayuno, almuerzo y cena) debido a la pandemia del COVID-19, por

lo que no hubo rotación de insumos de forma fluida y en cantidades normales, lo que reflejo en el incremento del activo circulante en dicho periodo.

Tabla 9: Resultado Activo circulante

Periodo	Activo Circulante
2018 -I	S/ 39,000.00
2018 -II	S/ 37,678.00
2019 -I	S/ 36,912.00
2019 -II	S/ 36,587.00
2020 -I	S/ 40,870.00
2020 -II	S/ 37,876.00

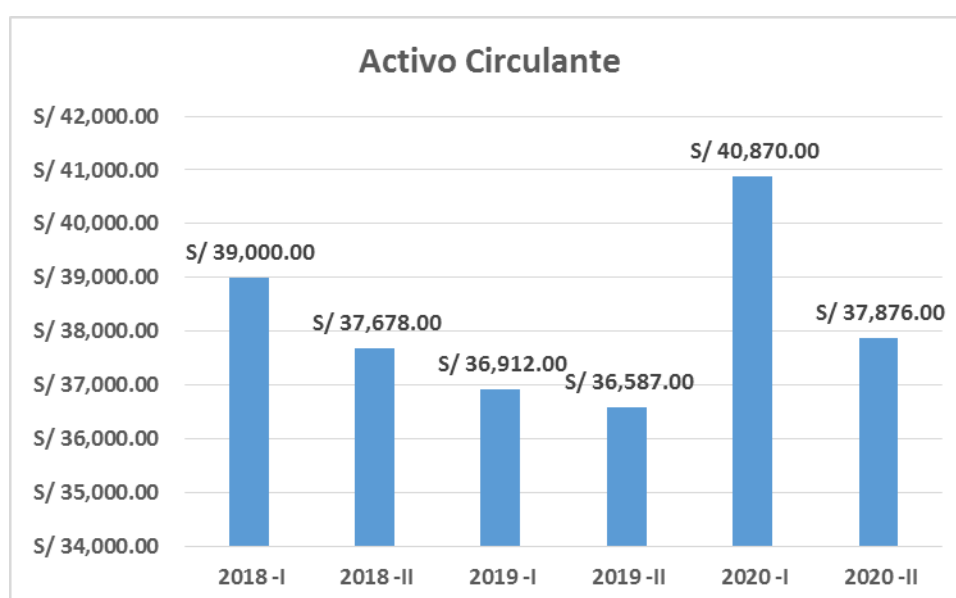


Figura N° 9: Activo circulante

4.2.1.2. Rentabilidad financiera. (Y₂)

Con respecto a la dimensión Y₂, se recurrió al diseño de un registro de datos de las ventas de los productos ofrecidos a la empresa AVON, mediante el uso del programa Excel para la elaboración de tablas y gráficos los cuales indican el índice de la rentabilidad y su medición respectiva, a través de la evaluación semestral, durante el periodo 2018-I al 2020-II, considerando los resultado neto, capital e inversiones.

Resultado neto.

Respecto al indicador de resultado neto, la tabla N°10, refleja la efecto de la gestión de la calidad de la producción en el resultado neto, que ha sido evidenciado durante el periodo 2018-I al 2020-II de la empresa de Servicios y alimentos La Merced E.I.R.L., donde se expresa el incremento del resultado neto, según el periodo: 2018-I fue de s/. 8,554.97, 2018-II fue de s/. 9,727.59, 2019-I es fue s/. 9,909.03, 2019-II fue de s/. 10,482.10, 2020-I fue de s/. 10,747.66, 2020-II fue de s/11,485.58; 00 para el caso del concesionario de AVON, se entiende entonces que el incremento se dio gradualmente por la participación de HACCP, como garantía calidad de producto y por la reactivación económica en la nueva normalidad del COVID-19, aumentando el volumen de ventas, justificando así el monto de s/11,485.58 en dicho periodo.

Tabla 10: Resultado neto.

Periodo	Resultado neto
2018 -I	S/ 8,554.97
2018 -II	S/ 9,965.06
2019 -I	S/ 9,909.03
2019-II	S/ 10,745.23
2020 -I	S/ 10,747.66
2020-II	S/ 11,485.58

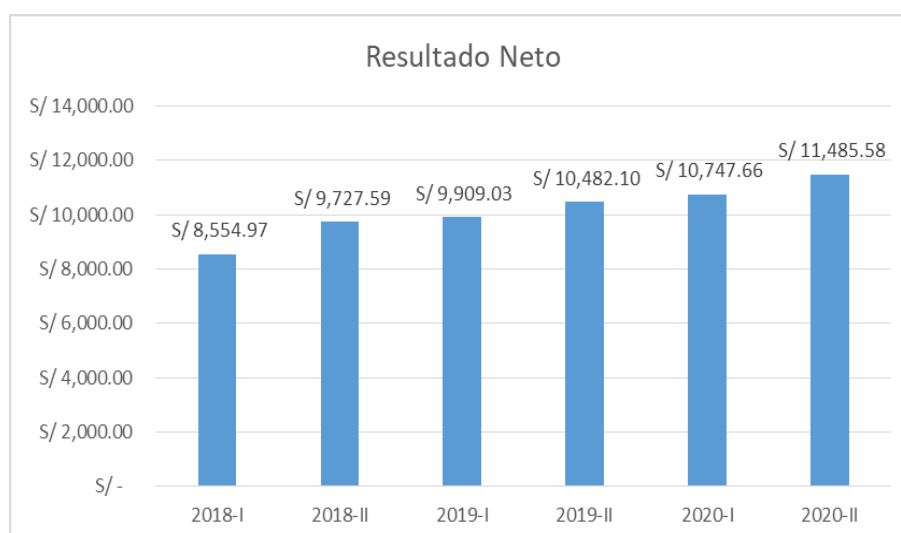


Figura N° 10: Resultado neto.

Capital

Respecto al indicador de capital, la tabla N°11, refleja la incidencia de la gestión de la calidad de la producción en la variabilidad del capital, que ha sido justificado durante el análisis del periodo 2018-I al 2020-II de la empresa de Servicios y alimentos La Merced E.I.R.L., el cual muestra la constancia del mismo capital durante los periodos del 2018-I al 2019-II, el cual fue de s/. 10,000.00.

Tabla 11: Capital

Periodo	capital
2018 -I	S/ 10,000.00
2018 -II	S/ 10,000.00
2019 -I	S/ 10,000.00
2019 -II	S/ 10,000.00
2020 -I	S/ 15,000.00
2020 -II	S/ 12,000.00

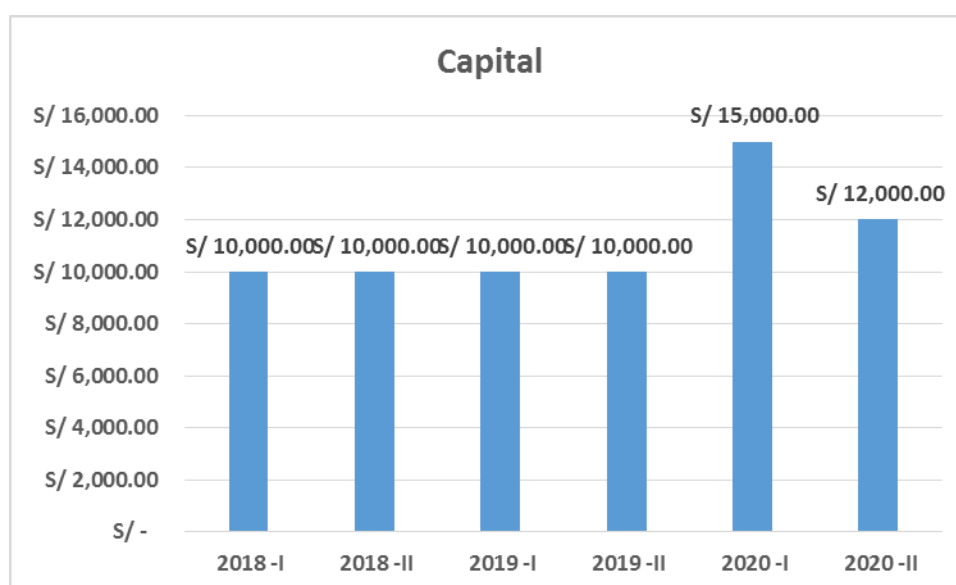


Figura N° 11: Capital

La variabilidad se da en el 2020-I con de s/. 15,000.00 y 2020-II con s/12,000.00, para el caso del concesionario de AVON, se entiende entonces que dicha variación se dio por la participación de los socios en 2020-I, que se vieron obligados a inyectar más capital, para seguir manteniendo a flote a la empresa. Por otro lado para el 2021-II se tuvo acceso a la reactivación económica, si bien es cierto el capital decreció en

s/.3,000.00, por devolución a los socios, se logró continuar con la mejora en la producción que ya había evidenciado por la gestión de la calidad instaurada antes de la pandemia.

Inversión.

Para el indicador inversión, la tabla N°12, refleja la efecto de la gestión de la calidad de la producción en este, el cual se observa durante el periodo 2018-I al 2020-II de la empresa de Servicios y alimentos La Merced E.I.R.L., la figura N°11, expresa los montos de inversión, de acuerdo al periodo: 2018-I fue de s/. 15,601.12, 2018-II fue de s/. 16,608.20, 2019-I fue de s/. 20,425.00, 2019-II fue de s/. 19,356.00, 2020-I fue de s/. 16,562.00, 2020-II fue de s/21,522.00; para el caso de AVON, de acuerdo a los montos asignado se tiene que en 2020-II fue mayor la inversión, esto debido a que en el periodo 2020-I, la cuarentena por el COVID -19, detuvo operaciones en la empresa provocando el deterioro de equipos, pérdida de insumos y mobiliario en general, por lo que se tuvo que reasignar un monto mayor en s/. 4,960.00 respecto a la inversión anterior, para el mantenimiento, así como para implantar el protocolo de bioseguridad que pide el estado para el retomo de actividades.

Tabla 12: Inversión

Periodo	Inversión
2018 -I	S/ 15,601.12
2018 -II	S/ 16,608.20
2019 -I	S/ 20,425.00
2019 -II	S/ 19,356.00
2020 -I	S/ 16,562.00
2020 -II	S/ 21,522.00

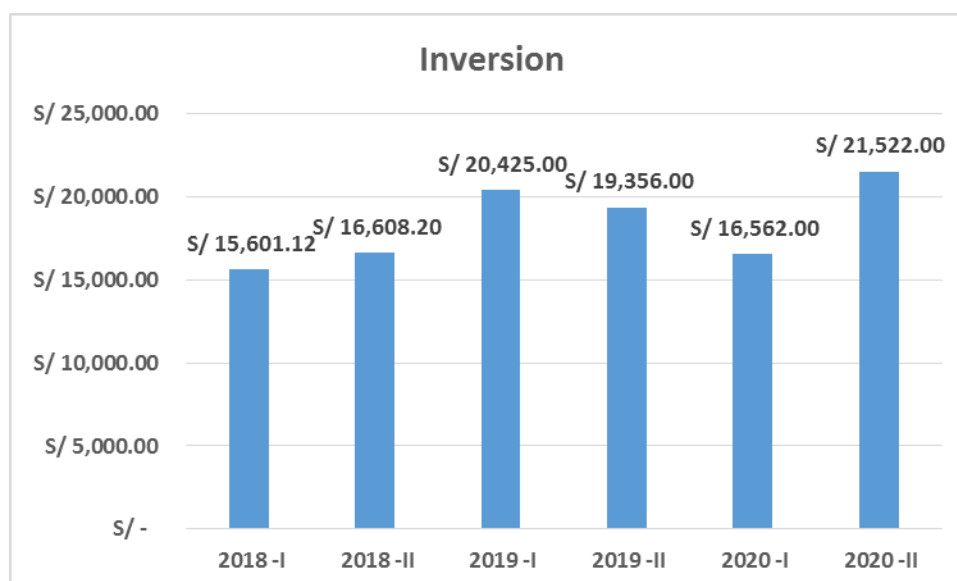


Figura N° 12: Inversión

4.2.1.3. Rentabilidad autogenerada. (Y₃)

Con respecto a la dimensión Y₃, se recurrió al diseño de un registro de datos de las ventas de los platos ofrecidos a la empresa AVON, mediante el uso del programa Excel para la elaboración de tablas y gráficos los cuales indican el índice de la rentabilidad y su medición respectiva, a través de la evaluación semestral, durante el periodo 2018-I al 2020-II, respecto al Resultado antes de impuesto, Impuestos y Amortizaciones.

Tabla 13: Utilidades antes de impuesto

Periodo	Utilidades antes de impuesto
2018 -I	S/ 12,221.38
2018 -II	S/ 14,235.81
2019 -I	S/ 14,155.76
2019-II	S/ 15,350.33
2020 -I	S/ 15,353.80
2020-II	S/ 16,407.97

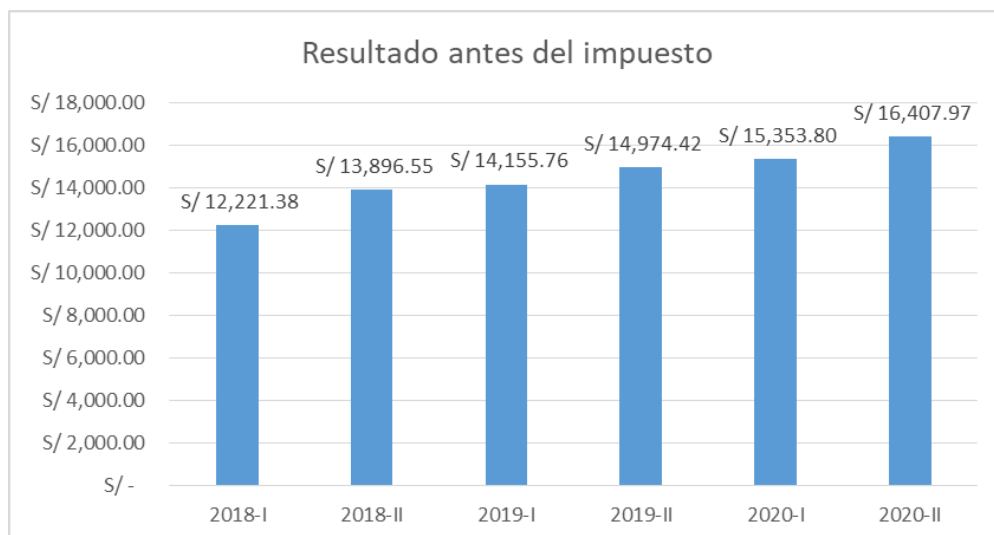


Figura N° 13: Resultado antes del impuesto

En lo que se refiere a la dimensión de Y_3 , se observa, en la tabla N° 13, el incremento de la rentabilidad autogenerada de la empresa de Servicios y alimentos La Merced E.I.R.L., en valores porcentuales, dichos datos fueron considerados dentro del primer semestre de 2018 al segundo semestre 2020, presentando los siguientes resultados, en el 2018-I fue de s/. 12,221.38, 2018-II fue de s/. 13,896.55, 2019-I fue de s/. 14,155.76, 2019-II fue de s/. 14,974.42, 2020-I fue de s/. 15,353.80, 2020-II fue de s/16,407.97; siendo este último el de mayor incremento en proporcionales a la cantidad de ventas efectuadas por la empresa, lo cual es un indicativo positivo ya que representa el mejoramiento en su ingreso económico total, para el caso del concesionario de AVON. Es válido mencionar que en 2020-I la empresa limitó su producción debido a la pandemia del COVID-19, aunque se mantuvo dentro del rango normal de incremento promedio, también favoreció la continuidad de la aplicación del HACPP en la producción y manipulación de alimentos, según como se observa en la figura N°13, los resultados antes del impuesto va de forma creciente respecto a la rentabilidad autogenerada.

4.1.6. Constrastación de hipótesis.

Hx: La gestión de la calidad en la producción afecta significativamente en la rentabilidad de la empresa la Merced E.I.R.L., Lima 2021.

H0: La gestión de la calidad en la producción no afecta significativamente en la rentabilidad de la empresa la Merced E.I.R.L., Lima 2021.

La tabla N° 14, expone la afectación de la gestión de la calidad de la producción provista por el HACCP, de acuerdo a los resultado por periodo (ventas totales), como se puede apreciar desde el 2018-I hasta 2020-II, la empresa de Servicios y alimentos La Merced E.I.R.L., ha ido incrementado sus ingresos por ventas, para el concesionario ubicado en la empresa AVON; la aplicación sistemática del HACCP desde el 2018, favoreció la calidad de los productos elaborados por la empresa, equivalente a una ISO, ya que garantiza la inocuidad de los alimentos ofrecidos en la carta, se observa entonces de que antes de la implementación de la gestión de la calidad, la rentabilidad era mínima, y solo permitía la funcionalidad básica de las operaciones, es hasta el 2018-I, con ayuda del HACCP que la rentabilidad pasa de 0% a 3.24% para 2018-II, del 2018-II al 2019-I fue de 6.72%, del 2019-I al 2019-II fue de 7.26%, del 2019-II al 2020-I se observa una caída de la rentabilidad a un 2.68% debido a la pandemia del COVID-19, lo cual hizo que se realizaran trabajo remoto de algunas áreas de la empresa AVON y de la empresa de Servicios y alimentos La Merced E.I.R.L. bajando el nivel de producción, para el 2020-I al 2020-II ante la reactivación económica la empresa incremento su rentabilidad hasta en un 10.95%, de acuerdo a la curva logarítmica, donde $y = 0.0446\ln(x) + 0.0025$ y $R^2 = 0.5692$, la valoración de R^2 , admite significancia moderada de resultados para aceptar la hipótesis planteada (H_1), y se rechazar la hipótesis alterna (H_0). Cabe agregar que la empresa recibió por parte del estado una inyección económica para su reflote,

como lo establece el Decreto Legislativo N° 1455, que crea el Programa Reactiva Perú para asegurar la continuidad en la cadena de pagos ante el impacto del COVID-19, obteniendo un crédito de S/. 946 601.00 y una cobertura del S/. 851 940.9.

Tabla 14: Rentabilidad en el periodo 2018-I al 2020-II

Periodo	Rentabilidad
Al 2018-I	0%
2018-I al 2018 -II	3.24%
2018-II al 2019-I	6.72%
2019 - I al 2019 - II	7.26%
2019-II al 2020-I	2.68%
2020-I al 2020 - II	10.95%

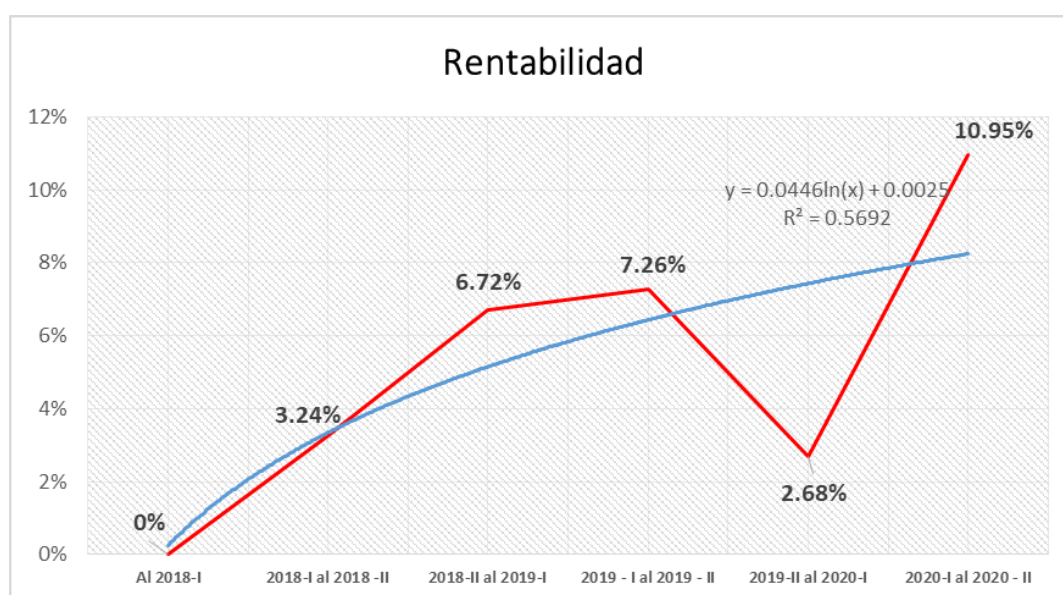


Figura N° 14: Rentabilidad

En la figura N°14, se observa la variación porcentual del ingreso neto en cada periodo (semestre), el cual coincide con la ejecución de la HACCP en el 2018 como buenas prácticas en gestión de calidad del proceso de elaboración de los platos que se brindan a l concesionario de la empresa AVON, genera que se logre una mayor cantidad de ventas y por ende genere una mayor rentabilidad de la empresa.

4.1.7. Contrastación de hipótesis específica

H1: La gestión de la calidad en la producción afecta significativamente la rentabilidad económica de la empresa la Merced E.I.R.L., Lima 2021.

H0: La gestión de la calidad en la producción no afecta significativamente la rentabilidad económica de la empresa la Merced E.I.R.L., Lima 2021.

Tabla 15: Rentabilidad económica (RE)

PERIODO	Rentabilidad Económica
2018-I	6%
2018-II	9%
2019-I	16%
2019-II	23%
2020-I	24%
2020-II	28%

La tabla 15, muestra la afectación de la gestión de la calidad de la producción (desayuno, almuerzo y cena), de acuerdo a los resultados por periodo, como se puede apreciar desde el 2018-I hasta 2020-II, la empresa de Servicios y alimentos La Merced E.I.R.L., ha ido incrementado sus ingresos por ventas totales, para el concesionario ubicado en la empresa AVON; la aplicación sistemática del HACCP desde el 2018, favoreció la calidad de los productos elaborados por la empresa, equivalente a una ISO, ya que garantiza la inocuidad de los alimentos ofrecidos en la carta, se observa entonces de que antes de la implementación de la gestión de la calidad, la RE era mínima, y solo permitía la operatividad básica de la elaboración de productos, es hasta el 2018-I, con ayuda del HACCP que la rentabilidad financiera comienza a crecer de la siguiente manera: 2018-I un 6%, 2018-II un 9%, 2019 –I un 16%, 2019-II un 23%, 2020-I un 24%, 2020-II un 28%. De los resultados expuestos se concluye que entre el 2019-II y 2020-I el incremento de la RE fue solo del 1% debido a la pandemia del COVID-19, lo cual detuvo la continuidad de las operaciones de la empresa AVON, al igual que en la empresa La Merced, la ventas de los

productos alimenticios (desayuno, almuerzo y cena) bajaron considerablemente al igual que los ingresos totales; sin embargo para el 2020 –II la RE volvió al alza con el 4% adicional al periodo anterior, puesto que la instauración de la gestión de calidad continuo aplicándose en todo el proceso de elaboración y manipulación de alimentos, cabe mencionar que AVON es unos de los clientes más importantes y antiguos con los que cuenta la empresa La Merced, y puede dar certificación de como se ha mejorado a lo largo del tiempo, considerando estas afirmaciones y la valoración lineal $y = 0.0468x + 0.0137$ y $R^2 = 0.956$, donde el valor de R^2 se considera de significancia alta respecto a la aceptación la hipótesis planteada (H_1), es correcta y se puede rechazar la hipótesis alterna (H_0).

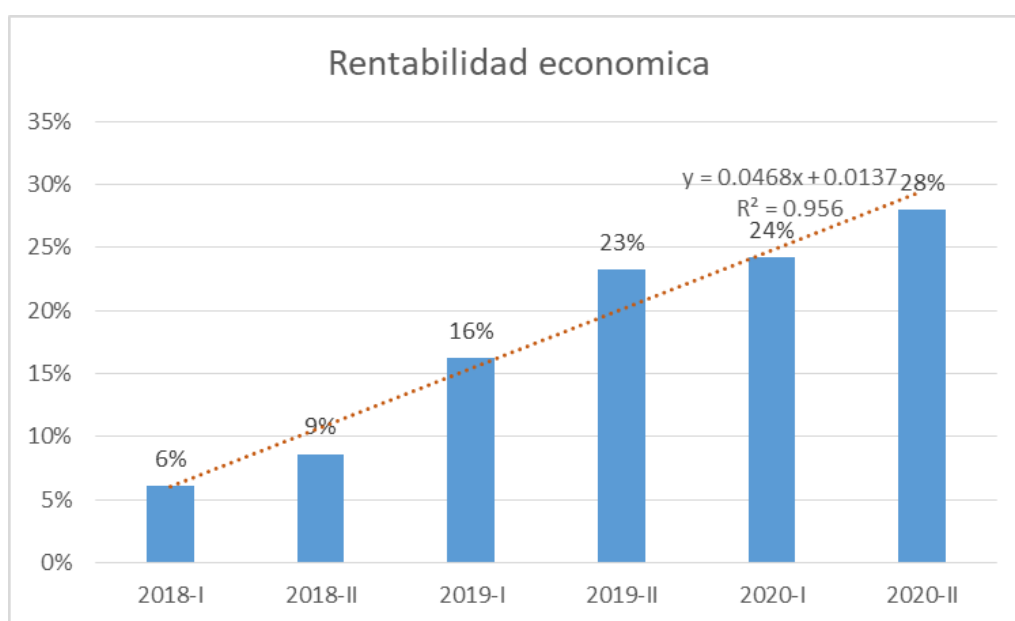


Figura N° 15: Rentabilidad económica (RE)

La figura N°15, representa el índice de incremento porcentual para la rentabilidad económica durante los periodos 2018-I y 2020 – II, sujeto a la variación porcentual de la ventas o ingresos totales que se dan para el caso de AVON.

H₂: La gestión de la calidad en la producción afecta significativamente la rentabilidad financiera de la empresa la Merced E.I.R.L., Lima 2021.

H₀: La gestión de la calidad en la producción no afecta significativamente la rentabilidad financiera de la empresa la Merced E.I.R.L., Lima 2021.

Tabla 16: Rentabilidad financiera (RF)

PERIODO	Rentabilidad Financiera
2018-I	22%
2018-II	24%
2019-I	29%
2019-II	32%
2020-I	34%
2020-II	37%

La tabla 16, muestra la afectación de la gestión de la calidad de la producción (desayuno, almuerzo y cena), de acuerdo a los resultados por periodo, como se puede apreciar desde el 2018-I hasta 2020-II, la empresa de Servicios y alimentos La Merced E.I.R.L., ha ido incrementado sus ingresos por ventas netas, para el concesionario ubicado en la empresa AVON; la aplicación sistemática del HACCP desde el 2018, favoreció la calidad de los productos elaborados por la empresa, equivalente a una ISO, ya que garantiza la inocuidad de los alimentos ofrecidos en la carta, se observa entonces de que antes de la implementación de la gestión de la calidad, la RE era mínima, y solo permitía la operatividad básica de la elaboración de productos, es hasta el 2018-I, con ayuda del HACCP que la rentabilidad financiera comienza a crecer de la siguiente manera: 2018-I un 22%, 2018-II un 24%, 2019 –I un 29%, 2019-II un 32%, 2020-I un 34%, 2020-II un 37%. De los resultados expuestos se concluye que entre el 2019-II y 2020-I el incremento de la RF fue solo del 3% debido a la pandemia del COVID-19, lo cual detuvo la continuidad de las operaciones de la empresa AVON, al igual que en la empresa La Merced, la ventas netas para los productos alimenticios (desayuno, almuerzo y cena) bajaron

considerablemente al igual que los ingresos totales; sin embargo para el 2020 –II la RF volvió al alza con el 3% adicional al periodo anterior, puesto que la instauración de la gestión de calidad continuo aplicándose en todo el proceso de elaboración y manipulación de alimentos, cabe mencionar que AVON es uno de los clientes más importantes y antiguos con los que cuenta la empresa La Merced, y puede dar certificación de como se ha mejorado a lo largo del tiempo, considerando estas afirmaciones y la valoración lineal $y = 0.0296x + 0.1919$ y $R^2 = 0.9872$, donde el valor de R^2 se considera de significancia alta respecto a la aceptación la hipótesis planteada (H_2), es correcta y se puede rechazar la hipótesis alterna (H_0).

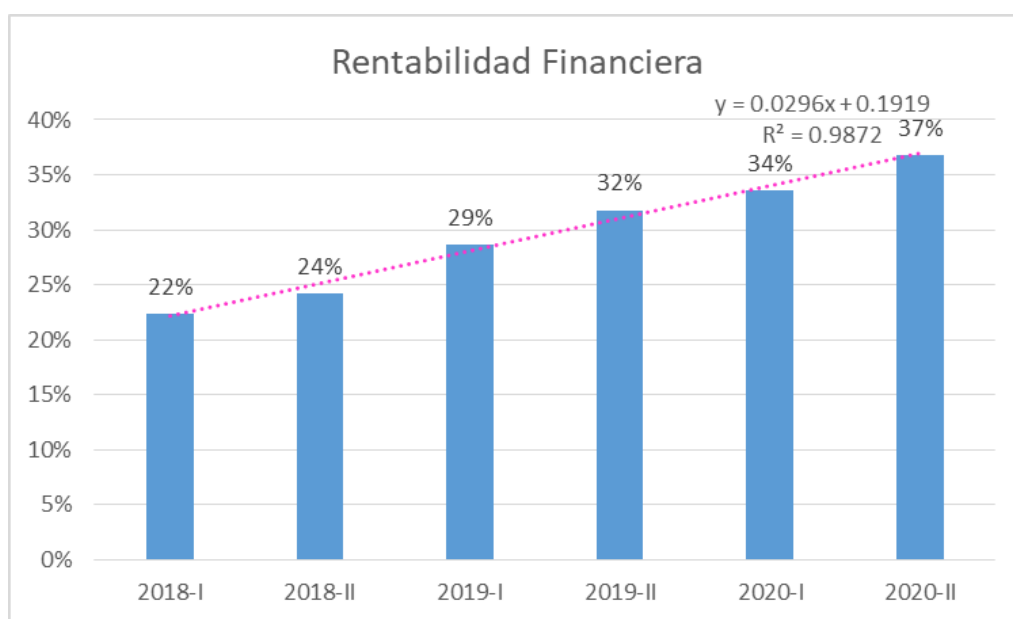


Figura N° 16: Rentabilidad Financiera (RF)

La figura N°16, representa el índice de incremento porcentual para la rentabilidad financiera (RF) durante los periodos 2018-I y 2020 – II, sujeto a la variación porcentual de la ventas o ingresos netos que se dan en el caso de AVON.

H3: La gestión de la calidad en la producción afecta significativamente la rentabilidad autogenerada de la empresa la Merced E.I.R.L., Lima 2021.

H0: La gestión de la calidad en la producción no afecta significativamente la rentabilidad autogenerada de la empresa la Merced E.I.R.L., Lima 2021.

Tabla 17: Rentabilidad autoasegurada (RA)

PERIODO	Rentabilidad autoasegurada
2018-I	3%
2018-II	4%
2019-I	8%
2019-II	11%
2020-I	12%
2020-II	13%

La tabla 17, muestra la afectación de la gestión de la calidad de la producción (desayuno, almuerzo y cena), de acuerdo a los resultados por periodo, desde el 2018-I hasta 2020-II. La empresa de Servicios y alimentos La Merced E.I.R.L., ha ido incrementado sus ingresos por ventas, para el concesionario ubicado en la empresa AVON; la aplicación sistemática del HACCP desde el 2018, favoreció la calidad de los productos elaborados por la empresa, equivalente a una ISO, ya que garantiza la inocuidad de los alimentos ofrecidos en la carta, se observa entonces de que antes de la implementación de la gestión de la calidad, la RA era mínima, y solo permitía la subsistencia básica en la elaboración de productos, es hasta el 2018-I, con ayuda del HACCP que la rentabilidad autogenerada comienza a crecer de la siguiente manera: 2018-I un 3%, 2018-II un 4%, 2019 –I un 8%, 2019-II un 11%, 2020-I un 12%, 2020-II un 13%; de acuerdo a los resultados se tiene que la tendencia es al incremento (figura N°16), a pesar de los estrago económico del COVID-19, para la empresa AVON y La Merced, se logró mantener la continuidad en la gestión de calidad aplicada a todo el proceso de elaboración y manipulación de alimentos.

Con lo expuesto se puede deducir que la Rentabilidad Autogenerada (Figura N° 17) seguirá al incremento con un 1% y a 1.8% por período, considerando estas afirmaciones y la valoración lineal $y = 0.0211x + 0.0102$, y $R^2 = 0.9431$, donde el valor de R^2 se considera de significancia alta respecto a la aceptación la hipótesis planteada (H_2), es correcta y se puede rechazar la hipótesis alterna (H_0).

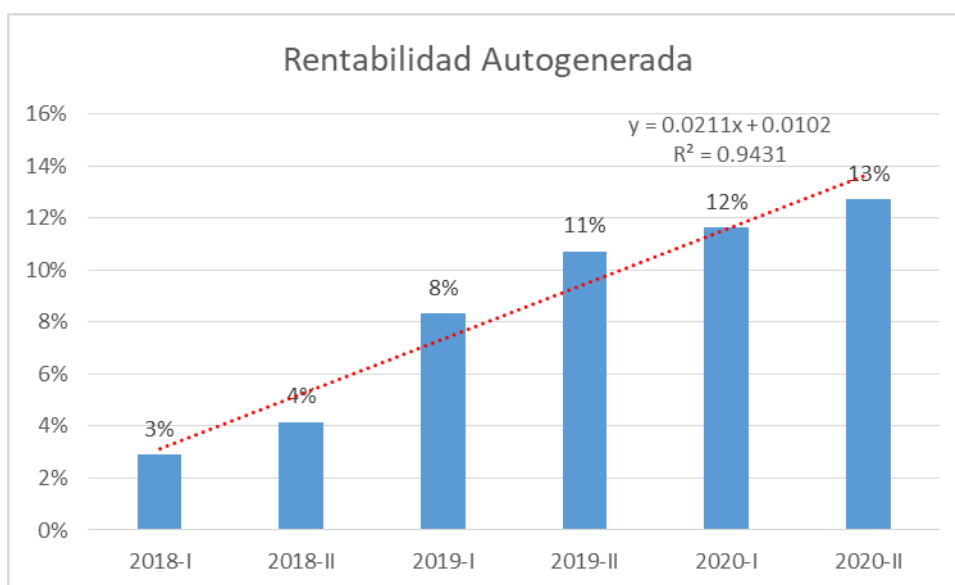


Figura N° 17: Rentabilidad autogenerada.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

Para el presente capítulo se considera los resultados obtenidos respecto a la variable X: gestión de calidad en la producción y la variable Y: rentabilidad de la empresa, de acuerdo con esta información se valoró y midió sus dimensiones e indicadores bajo el criterio de la metodología empleada para la investigación.

La premisa obtenida de que “existe un efecto significativo de la gestión de la calidad en la producción sobre la rentabilidad, es de semejanza, con lo que manifiesta Chen, Q. (2018) y Melese, B. (2019), los autores concluyen que las buenas prácticas en la gestión de la calidad (planificación estratégica, comunicación, participación de los empleados, orientación al cliente y liderazgo) tienen una relación significativa y positiva con la rentabilidad de la empresa; aunque los hallazgos.

De acuerdo con los resultados se acepta la hipótesis planteada (H_x) y se rechaza la hipótesis alterna (H_0), para el planteamiento de problema y objetivo, asevera entonces qué el efecto de la gestión de la calidad en la producción de la empresa La Merced sobre la rentabilidad tendrá una tendencia al incremento hasta el 10,95% atribuida durante el tiempo de estudio (2018 al 2020), respecto a estos resultados se obtuvo la curva logarítmica, donde $y = 0.0446\ln(x) + 0.0025$ y $R^2 = 0.5692$, la valoración de R^2 , admite significancia moderada periodos divididos en dos semestres por año asignado su valoración en la rentabilidad económica financiera y autogenerada para la empresa.

Argüelles, L.; *et al* (2018) manifiesta la existencia de la relación entre rentabilidad y calidad, a través de un modelo matemático correlacional de estadística inversa, donde el coeficiente determinante fue de 0.739 y el ajustado R^2 de 0.545, valores que afianzan la

hipótesis que en cuanto a más alta calidad, menor índice de devolución, por lo tanto mayor grado de rentabilidad.

Cruz, D. (2019), refleja resultados positivos sobre la rentabilidad debido al incremento de un 100% de las ventas con una rentabilidad neta de 2.47%; de acuerdo al radio de retorno de obtuvo un aumento del 3,59% sobre los activos totales y un 5,79% sobre el patrimonio; mientras que la utilidad bruta el aumento fue del 4,56% sobre las ventas.

Cabe mencionar que en la investigación se tomó el caso particular del concesionario ubicado en Avon, si bien es cierto el modelo de gestión de calidad que utiliza la empresa en la Merced es el HACCP, este ese empleo desde el 2018, el cual coincide con el incremento porcentual de la rentabilidad hasta la fecha, a pesar de la situación de pandemia por el covid-19; de acuerdo con la literatura el empleo del HACCP, equivale a una certificación ISO pero con la diferencia que el anterior mencionado es específicamente para la producción y manipulación de alimentos, rubro específico de la empresa La Merced, las buenas prácticas en la gestión de calidad durante y después del proceso de elaboración en este caso de alimentos (desayuno almuerzo y cena), genera la confianza que dichos productos son de calidad, incentivando al incremento de las ventas, reflejado posteriormente en el aumento de la rentabilidad dela empresa.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones.

De acuerdo a los resultados obtenidos respecto a la variable X: gestión de calidad en la producción y la variable Y: rentabilidad de la empresa, se concluye con la aceptación de la hipótesis planteada (H_x) y el rechazo la hipótesis alterna (H_0), para el planteamiento de problema y objetivo, asevera entonces que el efecto de la gestión de la calidad en la producción de la empresa La Merced sobre la rentabilidad tendrá una tendencia al incremento hasta el 10,95% atribuida durante el tiempo de estudio (2018 al 2020), respecto a estos resultados se obtuvo la curva logarítmica, donde: $y = 0.0446\ln(x) + 0.0025$ y $R^2 = 0.5692$, la valoración de R^2 , admite significancia moderada para los periodos divididos en dos semestres por año asignado su valoración en la rentabilidad económica financiera y autogenerada para la empresa. Cabe mencionar que en la investigación se tomó el caso particular del concesionario ubicado en Avon, si bien es cierto el modelo de gestión de calidad que utiliza la empresa en la Merced es el HACCP, este ese empleo desde el 2018, el cual coincide con el incremento porcentual de la rentabilidad hasta la fecha.

La rentabilidad es un indicador adelantado, como tal, mide el desempeño final de las industrias y es un área importante de revisión por parte de los organismos reguladores. Además de las evaluaciones realizadas por inversores y acreedores y otras partes interesadas para garantizar su sostenibilidad, ayuda a las industrias a comprender la escala y el alcance de su actividad y les permite posicionarse y tomar las medidas adecuadas para mantenerse competitivos en el mercado.

El Sistema HACCP ha jugado un gran y quizás el papel más importante en la percepción de la calidad y la inocuidad de los alimentos elaborados por la empresa para el cuidado del cliente.

6.2.Recomendaciones.

Se sugiere que las investigaciones futuras sobre el impacto de los diferentes ratios financieros en la rentabilidad deberían hacer más distinciones entre sectores de actividad adicionales. Sería relevante analizar cómo los determinantes seleccionados afectan la rentabilidad en cada sector, a fin de evaluar cuáles son los ratios financieros más importantes para cada sector de actividad. Además, dichos estudios deberían realizarse en un entorno normal de endeudamiento del país, con el fin de comprender en qué medida el período de referencia cubierto por esta tesis ha influido en sus resultados. También sería interesante incluir variables macroeconómicas como la tasa de crecimiento del PIB real, para analizar si la variación del PIB nacional afecta a la rentabilidad de las empresas peruanas.

Se recomienda la aplicación del sistema HACCP ya que proporciona a los fabricantes de alimentos métodos preventivos eficaces para garantizar la seguridad alimentaria y mejorar la gestión de calidad. Además, la documentación y los registros generados en el sistema HACCP pueden ayudar fácilmente a rastrear el origen de la contaminación, evitando así una mayor producción de productos de calidad inferior y reduciendo el consumo de mano de obra, materiales y recursos financieros.

CAPITULO VII

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

7.1.Fuentes Bibliográficas.

- Aguilar, I. (2012). *Finanzas Corporativas en la Práctica*. Delta Publicaciones.
- Andersson, G., & Wachtmeister, A. (2016). Management strategies for profitability and growth. *Master's thesis*. Swedish University of Agricultural Sciences, . Obtenido de https://stud.epsilon.slu.se/8802/1/Andersson_et_al_160210.pdf
- Avedillo, E. (1984). *A Manual on Quick Productivity Appraisal*. Productivity and Development Center.
- Axler, B. (1991). *Foodservice: A Managerial Approach*. Lexington: D. C. Heath.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* . Chía: Pearson.
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica* . Lima: San marcos.
- Dudick, T. (1972). *Profile for Profitability: Using Cost Control and Profitability Analysis*. New York: John Wiley and Sons.
- Eslava, J. (2003). *Análisis Económico-Financiero de las Decisiones de Gestión Empresarial*. Madrid: ESIC editorial.
- Fernandez , J., Muñoz, C., Veuthey, E., & Zorzona, J. (2004). *Manual de introducción al análisis contable de la empresa*. España: Complutense.
- Goeff, T. (2001). *Six Sigma: SPC and TQM in manufacturing and services*. Hampshire: Gower Publishing Limited.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). Mexico: McGraw-Hill.
- Lizcano , J. (2004). *Rentabilidad empresarial*. Camaras.
- Prokopenko, J. (1989). *La Gestión de la Productividad*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.

- Rausch, E. (1982). *Financial Keys to Small Business Profitability*. New York: AMACOM.
- Rothman, H. (1994). Quality's Link to Productivity. *Nation's Business*,, 33-34.
- Santiesteban, E., Fuentes, V., & Leyva, E. (2020). *Análisis de la Rentabilidad Económica. Tecnología propuesta para incrementar la eficiencia empresarial*. Editorial Universitaria cubana.
- Sink, D. (1983). *Organizational system performance (part 1): Productivity Management*. Spring.
- Villano, C. (1977). *Foodservice Management and Control*. Lebhar - Friedman.

7.2.Fuentes Documentales.

- Andersson, G., & Wachtmeister, A. (2016). Management strategies for profitability and growth. *Master's thesis*. Swedish University of Agricultural Sciences, . Obtenido de https://stud.epsilon.slu.se/8802/1/Andersson_et_al_160210.pdf
- Arista, R., & Gonzáles, P. (2018). Sistema de Gestion de Calidad basada en la Norma ISO 9001:2015 para aumentar la productividad de la empresa Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L., Chimbote 2018. *Tesis*. Universidad César Vallejo, Chimbote. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27568>
- BCRP. (2019). *Actividad Productiva y Empleo*. Lima: Banco Central de Reserva del Perú. Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Memoria/2019/memoria-bcrp-2019-1.pdf>
- Brosseau, G. (2000). "Awareness of hazard analysis critical control points". *Theses*. Rochester Institute of Technology. Obtenido de <https://scholarworks.rit.edu/cgi/viewcontent.cgi?referer=https://www.google.com/&httpsredir=1&article=1553&context=theses>

- Chen, Q. (2018). Study of the Impact of Quality Management System on Chinese Baby Dairy Product Industry. *Thesis Degree PhD*. University of Central Lancashire. Obtenido de [http://clock.uclan.ac.uk/23645/1/23645%20Chen%20Qingxin%20Final%20e-Thesis%20\(Master%20Copy\).pdf](http://clock.uclan.ac.uk/23645/1/23645%20Chen%20Qingxin%20Final%20e-Thesis%20(Master%20Copy).pdf)
- Cruz, D. (2019). Efecto de la certificación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 en la rentabilidad de la empresa Halcones Security Selva S.A.C. año 2014. *Mater en finanzas*. Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34365/Cruz_HD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Dávila, M. (2017). Gestión de calidad para incrementar la rentabilidad en la empresa GM Fiori Industrial SRL, 2017. *Tesis de Pregrado*. Universidad Norbert Wiener, Lima. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/1160/TITULO%20-%20D%c3%a1vila%20D%c3%a1vila%2c%20Marisel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Garcia, Y. (2017). Caracterización de la Gestión de Calidad y rentabilidad de la MYPE del sector servicio - rubro estudios fotograficos del distrito de Sullana, Año 2016. *Tesis de grado*. Universidad Católica Los Angeles Chimbote, Sullana. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3052/GESTION_DE_CALIDAD_RENTABILIDAD_GARCIA_SAAVEDRA_YESSY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hamid, H. (2018). Role of implementing Hazard Analysis Critical Control Points(HACCP) in Food Safety and Customer Satisfaction - Case study: COFFTEA Company.

- Thesis*. Sudan University of Science and Technology. Obtenido de <http://repository.sustech.edu/handle/123456789/21629>
- Lorraine, H. (2017). Implementing ISO 9001:2015 in the water sector using project Management principles. *Tesis*. University de Johannesburg, Johannesburg. Obtenido de file:///C:/Users/Z/Downloads/Implementing%20ISO%209001_2015%20in%20the%20water%20sector%20using%20project%20management%20principles.pdf
- Mekonnen, G. (2017). The Impact of Implementing Quality Management System on Organizational Performance: The Case of National Tobacco Enterprise (Eth.) S.C. *Tesis*. ST.Mary's University, Addis Ababa. Obtenido de <http://www.repository.smuc.edu.et/bitstream/123456789/4269/1/Thesisafter%20defense%20AAA.pdf>
- Melese, B. (2019). The Effect of Total Quality Management on Organizational Effectiveness: The Case of Nile Insurance Company S.C. *Master's Degree (PhD)*. Addis Ababa University. Obtenido de <http://etd.aau.edu.et/bitstream/handle/123456789/19379/Betremariam%20Melese.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rincon Rodriguez, F. Y. (2016). La Gestión de Calidad y la rentabilidad en las empresas del sector textil en el distrito de la Victoria, Año 2015. *Tesis de grado*. Lima, Peru. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2758/rincon_rfy.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rincon, F. (2016). La Gestión de Calidad y la rentabilidad en las empresas del sector textil en el distrito de la Victoria, Año 2015. *Tesis de grado*. Universidad de San Martin de Porres, Lima, Peru. Obtenido de

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2758/rincon_rfy.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sanchez, J. (2002). Análisis de Rentabilidad de la empresa. Obtenido de <http://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisR.pdf>

Simiyu, R. (2017). Influence of Financial Management Practice on Financial Performance of Sugar Manufacturing Companies in Kenya. *Degree PhD*. University of Agriculture and Technology. Obtenido de http://ir.jkuat.ac.ke/bitstream/handle/123456789/3983/Fwamba%2C%20Rashid%20Simiyu%20PhD%20BA%20_Finance_%2C%202017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Yirgu, Y. (2017). Determinants of Profitability: Evidence from Large Manufacturing Food and Beverage Companies of Addis Ababa. *Thesis Master of Science*. Addis Ababa University. Obtenido de <http://etd.aau.edu.et/bitstream/handle/123456789/5728/Yodit%20Yirgu.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

7.3.Fuentes Hemerográficas.

Agus, A. (2001). A linear Structural Modelling of Total Quality Management Practices in Manufacturing Companies in Malaysia. *Total Quality Management*, 12(5), 561-573.

Obtenido de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09544120120060051>

Ahires, S., Golhar, D., & Waller, M. (1996). Development and Validation of TQM Implementation Constructs. *Decision science*. Recuperado el 03 de junio de 2020, de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1540-5915.1996.tb00842.x>

Argüelles, L., Quijano, R., Fajardo, M., & Aguilar, N. (2018). Relación de Rentabilidad y Calidad en Pequeñas Empresas Turísticas de Campeche. *Revista Internacional*

- Administración & Finanzas*, 11(2), 13-24. Obtenido de <http://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/riafin/riaf-v11n2-2018/RIAF-V11N2-2018-2.pdf>
- Baron, R., & Kenny, D. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, Strategic and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182. doi:doi: 10.1037//0022-3514.51.6.1173.
- Bowen, D., & Lawler, L. (1992). Total quality-oriented human resource management. *Organizational Dynamics*, 24(4), 39-41. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/009026169290073V>
- herkasky, S. (1992). Total Quality for a Sustainable Overall Service Performance. *Quality*, 13(8), 47-48. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/235315388_Total_quality_management_for_sustainable_development_Process_based_system_models
- Cleverly, W. (1978). Profitability Analysis in the Hospital Industry. *Health Services Research*, 16-27.
- Demings, W. (1981). Improvement of quality and productivity through action by managemen. *National Productivity Review*, 12. Obtenido de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/npr.4040010105>
- Fonseca, L. (2015). From Quality Gurus and TQM to ISO 9001: 2015: a review of several quality paths. *International Journal for Quality Research*. Recuperado el 02 de junio de 2020, de https://www.researchgate.net/publication/273698022_FROM_quality_gurus_and_TQM_to_ISO_90012015_A_review_of_several_quality_paths

- Grayson, K., Nyamazana, M., & Funjika, P. (2016). Management quality, productivity, and profitability. *Working paper*. International Grow Centre. Obtenido de <https://www.theigc.org/wp-content/uploads/2016/11/Grayson-et-al-2016-working-paper.pdf>
- Okelue, D., Berger, A., Enekwe, C., & Okwo, M. (2012). An examination of the factors that determine the profitability of the Nigerian beer brewery firms. *Asian economic and financial review*, 2(7), 741-750.
- Perdomo, J., Gonzales, J., & Galende, J. (2006). Total quality management as a forerunner of business innovation capability. *Technovation*, 26(10), 1170-1185. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0166497205001264>
- RPP. (15 de Febrero de 2021). PBI: Economía peruana cayó 11.12% en el 2020, según informe del INEI. *Economía*. Obtenido de <https://rpp.pe/economia/economia/pbi-economia-peruana-cayo-11-en-el-2020-segun-informe-del-inei-noticia-1321007>
- Saraph, J., Benson, G., & Schroeder, R. (1989). An Instrument for Measuring the Critical Factors of Quality Management. *Decision Sciences*, 20, 810-829. Obtenido de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1540-5915.1989.tb01421.x>
- Schaffer, R., & Thompson, H. (1992). Successful Change Programs Begin with Results. *Harvard Business Review*, 80-89. Obtenido de <https://hbr.org/1992/01/successful-change-programs-begin-with-results>
- Selvanayakia, S., Sivakumara, S., Rohinia, A., & Mani, K. (2016). Financial Management Practices and Profitability of Modern. *Agricultural Economics Research Review*, 29(2), 297-306. doi:DOI: 10.5958/0974-0279.2016.00057.4

ANEXOS

A - 1: Producción del plato Desayuno año 2018

DESAYUNO	2018		
	Precio	Cantidad	Total
Enero	3.43	29	S/ 99.04
Febrero	3.43	24	S/ 83.57
Marzo	3.43	8	S/ 27.86
Abril	3.43	122	S/ 417.84
Mayo	3.43	99	S/ 340.46
Junio	3.43	104	S/ 355.94
Semestre I		386	S/ 1,324.71
Julio	3.43	64	S/ 219.75
Agosto	3.43	65	S/ 222.85
Septiembre	3.43	40	S/ 136.19
Octubre	3.43	52	S/ 179.52
Noviembre	3.43	41	S/ 139.28
Diciembre	3.43	62	S/ 213.56
Semestre II		324	S/ 1,111.15

A - 2: Producción del plato menú económico año 2018

MENU ECONOMICO	2018		
	Precio	Cantidad	Total
Enero	4.69	321	S/ 1,507.81
Febrero	4.69	1,511	S/ 7,090.11
Marzo	4.69	856	S/ 4,015.19
Abril	4.69	329	S/ 1,545.93
Mayo	4.69	853	S/ 4,002.48
Junio	4.69	924	S/ 4,337.08
Semestre I		4,794	S/ 22,498.62
Julio	4.69	1,012	S/ 4,748.14
Agosto	4.69	865	S/ 4,059.45
Septiembre	4.69	1,168	S/ 5,481.42
Octubre	4.69	905	S/ 4,247.17
Noviembre	4.69	1,154	S/ 5,415.72
Diciembre	4.69	1,077	S/ 5,055.77
Semestre II		6,181	S/ 29,007.67

A - 3: Producción del plato menú económico I año 2018

MENU ECONOMICO I	2018		
	Precio	Cantidad	Total
Enero	9.21	84	S/ 772.64
Febrero	9.21	88	S/ 805.87
Marzo	9.21	114	S/ 1,046.80
Abril	9.21	1,286	S/ 11,838.85
Mayo	9.21	632	S/ 5,815.57
Junio	9.21	511	S/ 4,702.31
Semestre I		2,714	S/ 24,982.05
Julio	9.21	213	S/ 1,960.77
Agosto	9.21	40	S/ 367.30
Septiembre	9.21	150	S/ 1,380.83
Octubre	9.21	21	S/ 192.39
Noviembre	9.21	33	S/ 307.39
Diciembre	9.21	56	S/ 515.09
Semestre II	9.21	513	S/ 4,723.78

A - 4: Producción del plato cena año 2018

CENA	2018		
	Precio	Cantidad	Total
Enero	9.21	120	S/ 1,104.96
Febrero	9.21	114	S/ 1,046.80
Marzo	9.21	61	S/ 564.94
Abril	9.21	14	S/ 132.93
Mayo	9.21	11	S/ 99.70
Junio	9.21	201	S/ 1,852.68
Semestre I		522	S/ 4,802.00
Julio	9.21	215	S/ 1,977.30
Agosto	9.21	124	S/ 1,138.19
Septiembre	9.21	147	S/ 1,354.20
Octubre	9.21	254	S/ 2,334.54
Noviembre	9.21	306	S/ 2,816.40
Diciembre	9.21	145	S/ 1,337.58
Semestre II	9.21	2,234	S/ 20,562.21

A - 5: Producción del plato Desayuno año 2019

DESAYUNO	2019		
	Precio	Cantidad	Total
Enero	3.61	30	S/ 109.74
Febrero	3.61	26	S/ 92.60
Marzo	3.61	9	S/ 30.87
Abril	3.61	128	S/ 462.98
Mayo	3.61	105	S/ 377.25
Junio	3.61	109	S/ 394.39
Semestre I		407	S/ 1,467.83
Julio	3.61	67	S/ 243.49
Agosto	3.61	68	S/ 246.92
Septiembre	3.61	42	S/ 150.90
Octubre	3.61	55	S/ 198.91
Noviembre	3.61	43	S/ 154.33
Diciembre	3.61	66	S/ 236.64
Semestre II		341	S/ 1,231.19

A - 6: Producción del plato menú económico año 2019

MENU ECONOMICO	2019		
	Precio	Cantidad	Total
Enero	4.94	338	S/ 1,670.71
Febrero	4.94	1590	S/ 7,856.08
Marzo	4.94	901	S/ 4,448.96
Abril	4.94	347	S/ 1,712.95
Mayo	4.94	898	S/ 4,434.89
Junio	4.94	973	S/ 4,805.63
Semestre I		5046	S/ 24,929.22
Julio	4.94	1065	S/ 5,261.10
Agosto	4.94	1224	S/ 6,044.58
Septiembre	4.94	1267	S/ 6,258.98
Octubre	4.94	1208	S/ 5,969.50
Noviembre	4.94	1123	S/ 5,547.62
Diciembre	4.94	1134	S/ 5,601.96
Semestre II		7021	S/ 34,683.74

A - 7: Producción del plato menú económico I año 2019

MENU ECONOMICO I	2019		
	Precio	Cantidad	Total
Enero	9.69	88	S/ 856.11
Febrero	9.69	92	S/ 892.93
Marzo	9.69	120	S/ 1,159.89
Abril	9.69	1354	S/ 13,117.84
Mayo	9.69	665	S/ 6,443.85
Junio	9.69	538	S/ 5,210.31
Semestre I		2857	S/ 27,680.94
Julio	9.69	204	S/ 1,979.18
Agosto	9.69	42	S/ 406.98
Septiembre	9.69	190	S/ 1,841.10
Octubre	9.69	22	S/ 213.18
Noviembre	9.69	35	S/ 340.60
Diciembre	9.69	59	S/ 570.74
Semestre II	9.69	552	S/ 5,351.79

A - 8: Producción del plato cena año 2019

CENA	2019		
	Precio	Cantidad	Total
Enero	9.69	126	S/ 1,224.33
Febrero	9.69	120	S/ 1,159.89
Marzo	9.69	65	S/ 625.97
Abril	9.69	15	S/ 147.29
Mayo	9.69	11	S/ 110.47
Junio	9.69	212	S/ 2,052.83
Semestre I		549	S/ 5,320.78
Julio	9.69	226	S/ 2,190.91
Agosto	9.69	130	S/ 1,261.15
Septiembre	9.69	155	S/ 1,500.50
Octubre	9.69	267	S/ 2,586.75
Noviembre	9.69	322	S/ 3,120.66
Diciembre	9.69	153	S/ 1,482.09
Semestre II	9.69	2351	S/ 22,783.61

A - 9: Producción del plato Desayuno año 2020

DESAYUNO	2020		
	Precio	Cantidad	Total
Enero	3.8	32	S/ 121.60
Febrero	3.80	27	S/ 102.60
Marzo	3.80	9	S/ 34.20
Abril	3.80	135	S/ 513.00
Mayo	3.80	110	S/ 418.00
Junio	3.80	115	S/ 437.00
Semestre I		428	S/ 1,626.40
Julio	3.80	71	S/ 269.80
Agosto	3.80	72	S/ 273.60
Septiembre	3.80	44	S/ 167.20
Octubre	3.80	58	S/ 220.40
Noviembre	3.80	45	S/ 171.00
Diciembre	3.80	69	S/ 262.20
Semestre II		359	S/ 1,364.20

A - 10: Producción del plato Menú Económico año 2020

MENÚ ECONÓMICO	2020		
	Precio	Cantidad	Total
Enero	5.2	356	S/ 1,851.20
Febrero	5.20	1,674	S/ 8,704.80
Marzo	5.20	948	S/ 4,929.60
Abril	5.20	365	S/ 1,898.00
Mayo	5.20	945	S/ 4,914.00
Junio	5.20	1,024	S/ 5,324.80
Semestre I		5,312	S/ 27,622.40
Julio	5.20	1,366	S/ 7,103.20
Agosto	5.20	1,288	S/ 6,697.60
Septiembre	5.20	1,429	S/ 7,430.80
Octubre	5.20	1,272	S/ 6,614.40
Noviembre	5.20	1,425	S/ 7,410.00
Diciembre	5.20	1,130	S/ 5,876.00
Semestre II		7,910	S/ 41,132.00

A - 11: Producción del plato Menú Económico I año 2020

MENÚ ECONÓMICO I	2020		
	Precio	Cantidad	Total
Enero	10.20	93	S/ 948.60
Febrero	10.20	97	S/ 989.40
Marzo	10.20	126	S/ 1,285.20
Abril	10.20	1,425	S/ 14,535.00
Mayo	10.20	700	S/ 7,140.00
Junio	10.20	566	S/ 5,773.20
Semestre I		3,007	S/ 30,671.40
Julio	10.20	215	S/ 2,193.00
Agosto	10.20	39	S/ 397.80
Septiembre	10.20	232	S/ 2,366.40
Octubre	10.20	20	S/ 204.00
Noviembre	10.20	37	S/ 377.40
Diciembre	10.20	62	S/ 632.40
Semestre II	10.20	605	S/ 6,171.00

A - 12: Producción del plato cena año 2020

CENA	2020		
	Precio	Cantidad	Total
Enero	10.2	133	S/ 1,356.60
Febrero	10.20	126	S/ 1,285.20
Marzo	10.20	68	S/ 693.60
Abril	10.20	16	S/ 163.20
Mayo	10.20	12	S/ 122.40
Junio	10.20	223	S/ 2,274.60
Semestre I		578	S/ 5,895.60
Julio	10.20	238	S/ 2,427.60
Agosto	10.20	137	S/ 1,397.40
Septiembre	10.20	163	S/ 1,662.60
Octubre	10.20	281	S/ 2,866.20
Noviembre	10.20	339	S/ 3,457.80
Diciembre	10.20	161	S/ 1,642.20
Semestre II	10.20	2,475	S/ 25,245.00

A - 13: Resumen de Estado de Resultado del año 2018 – Semestre I y Semestre II

Periodo	2018 -I	2018 -II
Ventas	S/ 53,607.38	S/ 55,404.81
-Costo de Ventas	S/ 24,268.00	S/ 23,556.00
Utilidad Bruta	S/ 29,339.38	S/ 31,848.81
-Gastos de Operación	S/ 9,523.00	S/ 9,725.00
-Gastos de administración	S/ 5,230.00	S/ 5,432.00
-Gastos de Ventas	S/ 2,365.00	S/ 2,456.00
Utilidades antes de impuesto	S/ 12,221.38	S/ 14,235.81
Utilidad Neta	S/ 8,554.97	S/ 9,965.06

A - 14: Resumen de Estado de Resultado del año 2019 – Semestre I y Semestre II

Periodo	2019 -I	2019-II
Ventas	S/ 59,398.76	S/ 64,050.33
-Costo de Ventas	S/ 27,123.00	S/ 30,146.00
Utilidad Bruta	S/ 32,275.76	S/ 33,904.33
-Gastos de Operación	S/ 9,823.00	S/ 9,986.00
-Gastos de administración	S/ 5,632.00	S/ 5,812.00
-Gastos de Ventas	S/ 2,665.00	S/ 2,756.00
Utilidades antes de impuesto	S/ 14,155.76	S/ 15,350.33
Utilidad Neta	S/ 9,909.03	S/ 10,745.23

A - 15: Resumen de Estado de Resultado del año 2020 – Semestre I y Semestre II

Periodo	2020 -I	2020-II
Ventas	S/ 65,815.80	S/ 73,912.20
-Costo de Ventas	S/ 31,568.00	S/ 37,253.23
Utilidad Bruta	S/ 34,247.80	S/ 36,658.97
-Gastos de Operación	S/ 10,123.00	S/ 10,526.00
-Gastos de administración	S/ 5,913.00	S/ 6,202.00
-Gastos de Ventas	S/ 2,858.00	S/ 3,523.00
Utilidades antes de impuesto	S/ 15,353.80	S/ 16,407.97
Utilidad Neta	S/ 10,747.66	S/ 11,485.58