

## **EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y EL APOORTE A LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA HOJA VERDE CÍA LTDA.**

### **Autores:**

Mg. José Iván Zambrano Farias<sup>1,2</sup> Dra.C. Columba Consuelo Bravo Macías<sup>1</sup>, Mg. Susy Toala Mendoza<sup>1</sup>; Mg. Yessenia Johana Marquez Bravo<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Profesor. Carrera de Administración de Empresas. Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

<sup>2</sup>izambrano@espam.edu.ec; ivanzambranoff@hotmail.com

### **Resumen**

La presente investigación tuvo como objetivo evaluar la situación actual del sistema de gestión de la calidad (SGC) y la variable rentabilidad, para la contribución de la toma de decisiones gerenciales en la empresa Hoja Verde Cía. Ltda., organización dedicada a la exportación de flores, ubicada en la ciudad de Quito, la misma que se desarrolló mediante cuatro fases, iniciando con la recopilación de información bibliográfica respecto a las dimensiones del SGC; luego se diseñó y validó un instrumento a través de expertos usando el coeficiente de Tristán, seguidamente se realizó un diagnóstico de la situación actual del SGC basados en los requisitos de la norma ISO 9001:2015, después se analizó la rentabilidad a través de indicadores, y finalmente se evaluó la contribución del sistema de gestión de la calidad a la rentabilidad de la empresa. Para el desarrollo de la presente investigación se aplicaron técnicas como la observación, encuesta obteniendo datos relevantes, utilizando el programa de Microsoft Excel para procesar las respuestas y por medio de la estadística tabular la información y analizar los gráficos, estableciendo la contribución del sistema de gestión de la calidad a la rentabilidad de la organización. Se finaliza conociendo los puntos débiles que deben ser mejorados del SGC, que sirven como insumo para la toma de decisiones gerenciales.

## **Introducción**

Las organizaciones en el contexto actual de la globalización se ven expuestas a una gran cantidad de competencia, impulsando que los procesos, productos y servicios sean de calidad para posicionarse en el mercado y en consecuencia incrementar las ventas con menores costos, lo que se traduce en rentabilidad, variable importante que toman en cuenta los inversionistas para verificar el crecimiento de la organización y seguir realizando aportaciones de capital.

En el escenario planteado de acuerdo a Gonzálbez y Selver (2013) “la calidad representa una herramienta gerencial de gran utilización en las empresas, generando impactos positivos en las organizaciones, por cuanto se parte de la premisa, que genera impacto positivo en el desempeño financiero de la empresa.” Al ser una decisión que toma la alta dirección se debe establecer como elemento clave de la planificación estratégica para el cumplimiento de los objetivos empresariales, entre ellos los financieros. La estructura del SGC tiene una orientación hacia los clientes y satisfacer de sus expectativas.

Es así que la calidad ha tomado gran relevancia en las organizaciones porque el mundo empresarial se encuentra experimentando esa tendencia, así lo refiere (Forero, Bohórquez, & Lozano, 2013) manifestando que la gestión de la calidad constituye parte de la estrategia para lograr la competitividad, lo cual la convierte en un reto para las organizaciones.

Por esta razón el concepto de calidad y rentabilidad han evolucionado a lo largo del tiempo, y a la vez han guardado una relación directa. Actualmente se considera a la calidad como el grado que unos conjuntos de características inherentes cumplen con los requisitos ICONTEC,( 2016), es así que se genera una satisfacción en los clientes, lo cual se traduce en una medida de productividad y en consecuencia de rentabilidad.

La rentabilidad es obtenida cuando los ingresos superan a los costos y gastos. La utilidad bruta es obtenida luego de restar los costos de ventas, la utilidad operacional después de deducir los gastos de administración y ventas y la utilidad neta se la determina reduciendo los gastos financieros y la participación a trabajadores e impuestos.

Los indicadores de rentabilidad miden el éxito de la organización, proporcionando una visión de los elementos que generan valor en la empresa, y en ese sentido la calidad tiene un rol principal. Kauppila, Härkönen, y Väyrynen, (2015)

Con lo referido anteriormente se puede deducir que la gestión de la calidad genera a la organización una estructura para que la empresa pueda generar valor e incrementar la rentabilidad, así lo hace notar Zambrano (2019) refiriendo que el ROS es una relación financiera que calcula la eficiencia de una empresa para generar beneficios a partir de sus ingresos.

Esto representa la eficiencia de la empresa para producir ganancias a través de las ventas, pudiendo encontrarse con tendencia creciente o decreciente. Esta rentabilidad puede ser comparada a través de 3 patrones que son: la tendencia histórica de la empresa, el promedio del sector y los resultados de la competencia.

Por lo detallado, es importante conocer a través de la investigación la situación actual del (SGC) y la variable rentabilidad, para la contribución de la toma de decisiones gerenciales en la empresa Hoja Verde Cía. Ltda., la cual evidencia dos constructos de evaluación que son: rentabilidad y SGC.

### **Materiales y métodos**

Para evaluar el SGC y el aporte a la rentabilidad en la empresa Hoja Verde Cía. Ltda.; se utilizaron los métodos inductivos, deductivo, y para el diagnóstico el método exploratorio, el coeficiente de Tristán se aplicó para la validación de contenido del instrumento de diagnóstico; técnicas de investigación cuantitativa como la observación, encuesta para el análisis y diagnóstico de la información, tabulación de resultados y representación de los mismos; adicional a ello, el desarrollo del estudio se lo efectuó mediante cuatro fases: a) Análisis bibliográfico sobre los elementos del sistema de gestión de la calidad, b) diseño y validación del instrumento, c) evaluación de la rentabilidad antes de la implementación del sistema de gestión y durante la implementación., y d) determinación de la contribución a la rentabilidad del SGC.

La investigación, se caracterizó por ser de tipo bibliográfico; puesto que en la primera etapa se efectuó un análisis de los componentes del sistema de gestión de la calidad mediante la revisión de la norma ISO 9001: 2015; además de emplear la investigación de campo, imprescindible como indica Baena (2014) para recoger y registrar ordenadamente los datos relativos al tema escogido como objeto de estudio” p.12. En la segunda etapa, se procedió a la elaboración del instrumento para lo cual, se hizo una validación de contenido a través de 5 expertos, de este modo, aplicarlo al director administrativo de la empresa Hoja Verde Cía. Ltda., posteriormente se realizó un análisis de la rentabilidad, y finalmente se determinó la contribución del SGC a la rentabilidad de la organización.

### **Instrumentos**

Se aplicó un cuestionario que tiene como base los requisitos de la norma ISO 9001:2015, el cual cuenta con validez de contenido que permita medir el constructo objeto de evaluación, luego se procedió al análisis de los datos con su respectiva tabulación y representación gráfica, por medio de Microsoft Excel, facilitando el análisis y comprensión de los resultados obtenidos, para conocer por cada dimensión el nivel de implementación del sistema de gestión de la calidad. El instrumento cuyo constructo es el sistema de gestión de la calidad cuenta con 7 dimensiones que son: contexto de la organización, liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación, del desempeño, mejora continua. En total son válidos 47 ítems evaluables a través de una escala de Likert.

### **Resultados y discusión**

El cumplimiento de los requisitos del SGC, con el propósito de que una empresa demuestre su capacidad para producir o suministrar un producto o servicio de acuerdo a las expectativas de las partes interesadas, (González & Arciniegas, Sistema de gestión de la calidad, 2015). generando confianza en las características del producto o servicio que se está adquiriendo y cumple con las expectativas de los clientes.

Tomando como base los requisitos de la norma ISO 9001:2015 respecto al sistema de gestión de la calidad, se procede a determinar las dimensiones del constructo para desarrollar los ítems de evaluación, los cuales serán validados a través de 5 expertos que han sido seleccionados con los criterios de experiencia y formación en el área de

gestión de la calidad y finanzas, utilizando el método Tristán para la validación obteniendo un Cvi aceptable de 0.89.

Luego se procedió a evaluar cada uno de los ítems en la empresa Hoja Verde Cía. Ltda., obteniendo los siguientes resultados que se muestran en la tabla 1: evaluación del sistema de gestión de la calidad.

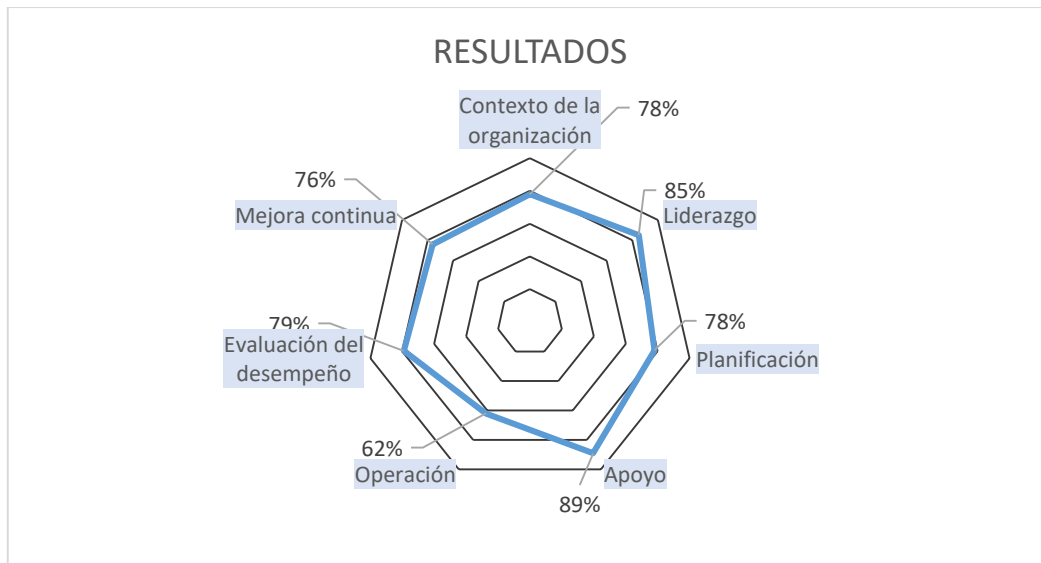
*Tabla 1. Evaluación del sistema de gestión de la calidad*

<b>Dimensiones ISO 9001: 2015</b>	<b>Resultados</b>
Contexto de la organización	78%
Liderazgo	85%
Planificación	78%
Apoyo	89%
Operación	62%
Evaluación del desempeño	79%
Mejora continua	76%

*Nota: Los autores*

En el gráfico 1 se muestran los resultados obtenidos con relación al cumplimiento de los requisitos del sistema de Gestión de la calidad, obteniendo el 78% de implementación del sistema de gestión de la calidad.

Gráfico 1. Evaluación del SGC



Nota: Los autores

La dimensión contexto de la organización tuvo un grado de cumplimiento del 79%, en el que se constató que existe la documentación y el procedimiento para la determinación del contexto de la organización en los aspectos económico, político, social, tecnológico; así como también se tienen identificadas las partes interesadas. Sin embargo, existen elementos que deben ser mejorados como mantener información documentada para la operación de los procesos y la conservación de información.

Con relación al liderazgo los resultados muestran un cumplimiento favorable de los requisitos, lo que implica que la dirección rinde cuentas respecto al sistema de gestión de la calidad, mantiene la política de calidad comunicada y se entiende, pero aún falta que cada nivel de autoridad conozca en su totalidad la responsabilidad.

Los elementos evaluados de la planificación indican que la organización aplica las herramientas para gestionar los riesgos y oportunidades en el proceso acorde a los objetivos de calidad, pero falta mejorar los cambios que se realicen en el sistema de gestión de la calidad, se los debe planificar para evitar la improvisación.

Las evaluaciones de los requisitos de apoyo denotan la más alta calificación, lo que indica que existen las personas necesarias para la operación y control de los

procesos, además se cuenta con la infraestructura necesaria para la operación de los procesos y los recursos. Un punto que puede mejorar es la determinación de los procesos de comunicación externa.

Los resultados más bajos del diagnóstico del sistema de gestión de la calidad se encuentran en el cumplimiento de los requisitos de operación. No se evidenciaron elementos de mejora como cuidar la propiedad de los clientes y proveedores externos, la preservación de los productos durante la cosecha de las flores, y la ejecución de actividades posventa.

Los requisitos relacionados a la evaluación al desempeño se cumplen, pero existe un elemento que se puede mejorar como la evaluación a la percepción de los clientes.

El elemento de la mejora continua que es un punto débil es la revisión de la eficacia de las acciones correctivas, de tal modo que no se evidencia si los recursos asignados para mejorar los procesos realmente están cumpliendo los objetivos planteados.

En general, el sistema de gestión de la calidad se encuentra con un promedio de cumplimiento del 78%, un resultado positivo que refleja la eficiencia del sistema de gestión de la calidad.

Una vez que se encuentra realizado el diagnóstico del SGC de la empresa Hoja Verde Cía. Ltda. respecto al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001: 2015, se procede a evaluar la rentabilidad con la información obtenida del Estado de Resultado de los últimos 6 años, de los cuales, los 3 últimos periodos: 2017, 2018 y 2019.

La rentabilidad mide la eficiencia con la que se utilizan los recursos, (Quintero, Andrade, & Cevallos, 2018), esto se produce cuando los ingresos superan a los costos y gastos en un periodo de tiempo, siendo el SGC la estructura que permite gestionar los elementos del sistema para el logro de los objetivos establecidos.

La rentabilidad bruta es obtenida dividiendo la utilidad bruta en ventas para las ventas, y representa la eficiencia de la organización para manejar sus costos y gestionar las ventas. La rentabilidad operacional se la consigue de dividir la utilidad

operacional para las ventas, mostrando el manejo de los gastos de administración y ventas. La utilidad neta se la obtiene de dividir la utilidad neta para las ventas, reflejando el manejo de los gastos no operacionales como los gastos financieros, y también erogaciones como participación a trabajadores e impuestos. En la tabla 3: evaluación de la rentabilidad, se muestran los resultados obtenidos.

Tabla 1. EVALUACIÓN DE LA RENTABILIDAD

RENTABILIDAD	AÑOS SIN IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001			AÑOS CON LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001		
	2014	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Rentabilidad bruta</b>	2,88	2,75	2,65	2,75	2,88	2,76
<b>Rentabilidad operacional</b>	1,74	1,47	1,35	1,41	1,44	1,43
<b>Rentabilidad neta</b>	1,17	1,11	1,1	1,19	1,22	1,20

Nota: Los autores

La rentabilidad bruta representa el soporte para poder cubrir los gastos operacionales y no operacionales que incurra la organización y permite conocer la rentabilidad de las ventas frente al costo de ventas.

En los años 2014, 2015 y 2016 existe un descenso de la rentabilidad de manera progresiva, en el año 2017 existe una recuperación al igual que en el 2018, pero en el 2019 existe un ligero descenso con relación al año anterior.

La utilidad operacional es influenciada por los costos de administración y de ventas, es decir, evidencian el manejo eficiente de los recursos. En los años 2014, 2015 y 2016 existe un ligero descenso de la rentabilidad operacional, sin embargo, en los años 2017, 2018 y 2019 hay una mínima recuperación.

Finalmente, la rentabilidad neta mantiene una tendencia similar a la rentabilidad bruta y operacional, los 3 primeros años tiene un descenso, y en los 3 años de implementación del sistema de gestión de la calidad hay una recuperación.

Para concluir, se evalúa la contribución del sistema de gestión de la calidad a la rentabilidad tomando en cuenta los años anteriores históricos, a través de la fórmula:



(valor actual- valor anterior) / valor anterior, obteniendo los siguientes resultados como es presentado en la tabla 4: contribución de la rentabilidad.

Tabla 2 Contribución de la rentabilidad

RENTABILIDAD	AÑOS SIN IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001		AÑOS CON LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001		
	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Rentabilidad bruta</b>	-4,51%	-3,64%	3,77%	4,73%	-4,17%
<b>Rentabilidad operacional</b>	-15,52%	-8,16%	4,44%	2,13%	-0,69%
<b>Rentabilidad neta</b>	-5,13%	-0,90%	8,18%	2,52%	-1,64%

Nota: Los autores

Como resultado de la evaluación del SGC a la rentabilidad de la empresa Hoja Verde Cía. Ltda. se muestra un incremento de la rentabilidad en los años que se encuentra implementado el sistema, con relación a los años anteriores que no estaba implementado, a excepción del año 2019 que existe un ligero descenso con relación al periodo anterior en la rentabilidad bruta -4.17%, en la rentabilidad operacional -0.69% y rentabilidad neta con -1.64%, no obstante, supera en términos absolutos a los 3 periodos que no se encontraba implementado el sistema. Es importante precisar que el sistema de gestión de la calidad prevé la gestión de los riesgos, incluso externos como crisis económica, pero hay impactos que terminan afectando los resultados de la empresa, en este caso, la rentabilidad, a pesar de las estrategias que se puedan tomar.

## Conclusión

El diagnóstico del sistema de gestión de la calidad permitió conocer que las 7 dimensiones evaluadas se encuentran en promedio con el 78% de cumplimiento, evidenciándose que en los periodos de implementación del SGC, la rentabilidad mejoró en dos de los 3 periodos, por lo tanto, el impacto en la rentabilidad ha sido generalmente positivo.

Existen indicadores que se deben mejorar en la dimensión de operación referente a cuidar la propiedad de los clientes y proveedores externos, la preservación de los productos durante la cosecha de las flores, y la ejecución de actividades posventa, que representan el 62% de cumplimiento, uno de los puntajes más bajos.

### **Literatura citada**

Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. México: editorial patria. p. 12

Forero, J. A., Bohórquez, L. E., & Lozano, A. (2013). *Impacto de la calidad en la rentabilidad*. REVISTA CIENTÍFICA Y TECNOLÓGICA DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA.

González, Ó. C., & Arciniegas, J. A. (2016). *Sistemas de Gestión de Calidad. Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. Bogotá : ECOE Ediciones.

Icontec. (2016). *Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos*. Bogotá D. C., Colombia: Icontec.

Juan Luis Nicolau Gonzálbez, Ricardo Sellers Rubio *Revista de economía aplicada*, ISSN 1133-455X, Vol. 11, N° 33, 2003, págs. 65-82.

Karapetrovic, S., y Casadesus, M. (2009). Implementing environmental with other standardized management systems: Scope, sequence, time and integration. *Journal of cleaner production*, 17(5), 533-540.

Kaupilla, O., Härkönen, J., y Väyrynen, S. (2015). Integrated HSEQ management systems: developments and trends. *International Journal for Quality Research*, 9(2), 231-242.

Morales Londoño, N., Carrillo Landarzabal, M. S., & Castillo Salgado, B. L. (2020). Propuesta metodológica en la implementación del enfoque itls para la contribución a la calidad y a la mejora continua. *SIGNOS - Investigación En Sistemas De gestión*, 12(2), 111-123. <https://doi.org/10.15332/24631140.5940>.

Peña Guarín, G., Castro Rojas, M. L., & Álvarez Álvarez, M. J. (2020). Modelo de gestión del conocimiento para pymes, basado en el sistema de gestión de la calidad y la gestión documental. *SIGNOS - Investigación En Sistemas De gestión*, 12(2), 127-147. <https://doi.org/10.15332/24631140.5941>.

Quintero, C., Andrade, K., & Cevallos, G. (2018). Incidencia de la Responsabilidad Social Empresarial en la rentabilidad económica de empresas ecuatorianas. *Revista Espacio*, 5.

Zambrano Farías, J. I. (2019). Planificación de un sistema de gestión integrado para una organización de investigación agropecuaria. *SIGNOS - Investigación En Sistemas De gestión*, 11(1), 25-35. <https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2019.0001.01>