



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD MENCIÓN AUDITORÍA

TESIS

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA MEJORAR LA
RENTABILIDAD EN EL GRIFO SAN MARTIN S.A.C. EN LA CIUDAD
DEL CUSCO, PERIODO 2023**

**PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
CONTABILIDAD MENCIÓN AUDITORÍA**

AUTOR:

Br. AUGUSTO FLORES CHAMBILLA

ASESOR:

Mgt. ATILIO VARGAS ELGUERA

CODIGO ORCID:

0000-0002-4185-3777

CUSCO-PERÚ

2025

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, Asesor del trabajo de investigación/tesis titulada: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN EL GRUPO SAN MARTÍN SAC EN LA CIUDAD DEL CUSCO, PERÍODO 2023

presentado por: Bx. AUGUSTO FLORES CHATIBILLA con DNI Nro. 01248970 presentado por: AUGUSTO FLORES CHATIBILLA con DNI Nro. 01248970 para optar el título profesional/grado académico de MAESTRO EN CONTABILIDAD MENCION AUDITORIA

.... Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 02 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 9 %.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis.

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 10 de Abril de 2025



Firma

Post firma ATILIO VARGAS ELVENERA

Nro. de DNI 23877883

ORCID del Asesor 0000-0002-4185-3777

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: oid: 27259:447364804 ✓

Augusto Flores Chambilla

Sistema de Gestión de Calidad para mejorar la rentabilidad en el grifo San Martin SAC. en la ciudad

 Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::27259:447364804

116 Páginas

Fecha de entrega

9 abr 2025, 11:17 a.m. GMT-6

19.217 Palabras

Fecha de descarga

9 abr 2025, 11:28 a.m. GMT-6

104.291 Caracteres

Nombre de archivo

TESIS 08.04.2025 word.docx

Tamaño de archivo

1.1 MB

9% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text
- Cited Text
- Small Matches (less than 20 words)

Exclusions

- 52 Excluded Matches

Top Sources

- 9%  Internet sources
- 0%  Publications
- 4%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

1 Integrity Flag for Review

-  **Hidden Text**
13 suspect characters on 11 pages
Text is altered to blend into the white background of the document.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO

INFORME DE LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES A TESIS

Dra. NELLY AYDE CAVERO TORRE, Directora (e) General de la Escuela de Posgrado, nos dirigimos a usted en condición de integrantes del jurado evaluador de la tesis intitulada **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN EL GRIFO SAN MARTIN S.A.C. EN LA CIUDAD DEL CUSCO, PERIODO 2023** de la Br. Br. **AUGUSTO FLORES CHAMBILLA**. Hacemos de su conocimiento que el (la) sustentante ha cumplido con el levantamiento de las observaciones realizadas por el Jurado el día **VEINTISEIS DE MARZO DE 2025**.

Es todo cuanto informamos a usted fin de que se prosiga con los trámites para el otorgamiento del grado académico de MAESTRO EN CONTABILIDAD MENCIÓN AUDITORÍA.

Cusco, 08 de Abril del 2025

Dr. JORGE WASHINGTON GUILLERMO ESPINOZA
Primer Replicante

Dra. KELMA RUTH MAYHUA CURO
Segundo Replicante

Mg. CLEVER ABELARDO MONTALVO LOAIZA
Primer Dictaminante

Mg. MIRIAM CLEDY ZARATE MUNIZ
Segundo Dictaminante

DEDICATORIA

A Dios, fuente de todo conocimiento y sabiduría, agradezco por iluminar mi sendero y darme la fuerza necesaria para alcanzar este logro. Su gracia y misericordia han sido mi constante compañía.

Este trabajo, fruto de esfuerzo y perseverancia, lleva impresa la huella de su amor y dedicación. A ustedes dedico mi tesis, con profundo agradecimiento y amor eterno. Con cariño y reverencia.

Augusto Flores Chambilla

AGRADECIMIENTO

A mis padres, fuente inagotable de inspiración y apoyo incondicional, cuyo amor y sacrificio han sido el motor de mi camino académico. A mi Universidad, que me ha brindado las herramientas y el conocimiento necesario para alcanzar este logro significativo. A mi cónyuge e hijos por su paciencia y amor inquebrantable que han hecho posible que pueda dedicarme a este proyecto con dedicación y entusiasmo. Al estimado docente, cuya guía experta y Sabia Orientación han sido fundamentales en mi proceso de aprendizaje y crecimiento académico. A todos ustedes, mi más profundo agradecimiento y cariño

Augusto Flores Chambilla

INDICE

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTO	II
INDICE	III
ÍNDICE DE TABLAS	VII
INDICE DE FIGURAS	VIII
INTRODUCCIÓN.....	IX
RESUMEN	XI
ABSTRACT	XII
1 CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Situación Problemática	1
1.2 Formulación del Problema.....	3
1.2.1 Problema General.....	3
1.2.2 Problemas Específicos	3
1.3 Justificación de la Investigación.....	3
1.3.1 Justificación Teórica	3
1.3.2 Justificación Técnica.....	4
1.3.3 Justificación Metodológica	4
1.3.4 Justificación Social	4
1.3.5 Justificación Ambiental	5

1.4	Objetivos de la Investigación.....	6
1.4.1	Objetivo General.....	6
1.4.2	Objetivos Específicos.....	6
2	CAPÍTULO II.....	7
	MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	7
2.1	Bases Teóricas.....	7
2.1.1	Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).....	7
2.1.2	Rentabilidad.....	16
2.2	Marco Conceptual (palabras clave).....	29
2.3	Antecedentes Empíricos de la Investigación.....	32
2.3.1	Antecedentes Internacionales.....	32
2.3.2	Antecedentes Nacionales.....	34
2.3.3	Antecedentes Locales.....	35
3	CAPÍTULO III.....	37
	HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	37
3.1	Hipótesis.....	37
3.1.1	Hipótesis general.....	37
3.1.2	Hipótesis específicas.....	37
3.2	Identificación de Variables.....	37
3.3	Operacionalización de Variables.....	39
4	CAPÍTULO IV.....	40
	METODOLOGÍA.....	40

4.1	Ámbito de Estudio	40
4.2	Tipo y Nivel de Investigación.....	41
4.2.1	Tipo de Investigación.....	41
4.2.2	Nivel de Investigación	41
4.3	Unidad de Análisis.....	41
4.4	Población de Estudio	41
4.5	Tamaño de Muestra	42
4.6	Técnicas de Selección de Muestra.....	43
4.7	Técnicas de Recolección de Información	44
4.8	Técnicas de Análisis e Interpretación de la Información.....	45
5	CAPÍTULO V.....	46
	RESULTADOS	46
	Sistema de Gestión de Calidad	46
5.1	Interpretación:	77
5.2	Hipótesis específica 1.....	77
5.3	Interpretación:	78
5.4	Hipótesis específica 2.....	79
5.5	Interpretación:	79
5.6	Hipótesis específica 3.....	80
5.7	Interpretación:	80
6	CONCLUSIONES	81
7	RECOMENDACIONES.....	83

8	BIBLIOGRAFÍA	84
9	ANEXOS	92
10	MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	93
11	CUESTIONARIO.....	94

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Cantidad de trabajadores del Grifo San Martin.....</i>	<i>42</i>
<i>Tabla 2 Trabajadores de la Empresa Grifo San Martin</i>	<i>43</i>
<i>Tabla 3 Estrategias Empresariales</i>	<i>46</i>
<i>Tabla 4 Análisis de Riesgo</i>	<i>48</i>
<i>Tabla 5 Recursos óptimos</i>	<i>50</i>
<i>Tabla 6 Plan de Calidad.....</i>	<i>51</i>
<i>Tabla 7 Estándares de Calidad</i>	<i>53</i>
<i>Tabla 8 Supervisión.....</i>	<i>54</i>
<i>Tabla 9 Evaluación.....</i>	<i>55</i>
<i>Tabla 10 Acciones para mejorar el desempeño</i>	<i>57</i>
<i>Tabla 11 Innovación.....</i>	<i>59</i>
<i>Tabla 12 Objetivos a corto plazo</i>	<i>60</i>
<i>Tabla 13 Resultado.....</i>	<i>62</i>
<i>Tabla 14 Control</i>	<i>63</i>
<i>Tabla 15 Recursos Económicos.....</i>	<i>65</i>
<i>Tabla 16 Utilidades</i>	<i>66</i>
<i>Tabla 17 Monitoreo</i>	<i>68</i>
<i>Tabla 18 Expectativas</i>	<i>69</i>
<i>Tabla 19 Creación de valor.....</i>	<i>71</i>
<i>Tabla 20 Generación de empleo.....</i>	<i>72</i>
<i>Tabla 21 Desarrollo de la Comunidad.....</i>	<i>74</i>
<i>Tabla 22 Estados de Situación Financiera del grifo San Martin.....</i>	<i>75</i>
<i>Tabla 23 Correlación Hipótesis General</i>	<i>77</i>
<i>Tabla 24 Correlación hipótesis específica 1</i>	<i>78</i>
<i>Tabla 25 Correlación hipótesis específica 2</i>	<i>79</i>
<i>Tabla 26 Correlación Hipótesis específica 3</i>	<i>80</i>

INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1 Organización de la Empresa</i>	40
<i>Figura 2 Estrategias empresariales</i>	47
<i>Figura 3 Análisis de Riesgo</i>	49
<i>Figura 4 Recursos óptimos</i>	50
<i>Figura 5 Plan de Calidad</i>	52
<i>Figura 6 Estándares de Calidad</i>	53
<i>Figura 7 Supervisión</i>	54
<i>Figura 8 Evaluación</i>	56
<i>Figura 9 Acciones para mejorar el desempeño</i>	58
<i>Figura 10 Innovación</i>	59
<i>Figura 11 Objetivos a corto plazo</i>	61
<i>Figura 12 Resultado</i>	62
<i>Figura 13 Control</i>	64
<i>Figura 14 Recursos óptimos</i>	65
<i>Figura 15 Utilidades</i>	67
<i>Figura 16 Monitoreo</i>	68
<i>Figura 17 Expectativa</i>	70
<i>Figura 18 Creación de valor</i>	71
<i>Figura 19 Generación de Empleo</i>	73
<i>Figura 20 Desarrollo de la comunidad</i>	74

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación que lleva por título “**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN EL GRIFO SAN MARTIN S.A.C. EN LA CIUDAD DEL CUSCO, PERIODO 2023**” tiene como objetivo principal determinar de qué manera el Sistema Gestión de Calidad influye en la mejora en la Rentabilidad en el grifo San Martin, Periodo 2023.

Para concluir y abordar la problemática de esta investigación, se formalizaron y contrastaron los objetivos e hipótesis planteados adecuadamente en el trabajo. A continuación, se desarrollaron los capítulos correspondientes:

CAPÍTULO I: Planteamiento del problema. - En este capítulo se presenta: Situación problemática, formulación del problema, problema general, problemas específicos, justificación de la investigación, objetivos de la investigación, objetivo general y objetivos específicos.

CAPÍTULO II: Marco teórico conceptual. - Este capítulo comprende: Bases teóricas, marco conceptual (palabras claves), antecedentes empíricos de la investigación.

CAPÍTULO III: Hipótesis y variables. - Este capítulo comprende: Hipótesis general, hipótesis específicas, identificación de variables e indicadores y Operacionalización de variables.

CAPÍTULO IV: Metodología. - Este capítulo comprende: Ámbito de estudio, localización política y geográfica, tipo y nivel de investigación, unidad de análisis, población de estudio, tamaño de muestra, técnicas de selección de muestra, técnicas de recolección de información, técnicas de análisis e interpretación de la información y técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas.

CAPITULO V: Resultados y Discusión. - Este capítulo comprende: Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados, pruebas de hipótesis y presentación de resultados.

Conclusiones y Recomendaciones. - Se establece las conclusiones y recomendaciones propuestas a la presente investigación.

RESUMEN

La presente tesis titulada "Sistema de Gestión de Calidad para Mejorar la Rentabilidad en el Grifo San Martin S.A.C. en la ciudad del Cusco, periodo 2023" tiene como objetivo principal Analizar de qué manera el Sistema Gestión de Calidad influye en la mejora en la Rentabilidad en el grifo San Martin, Periodo 2023.

El tipo de investigación básica, aplicada, descriptiva y el diseño de investigación no experimental y transversal se utilizaron para el diseño metodológico inductivo. Los métodos de investigación utilizados fueron el cuestionario y el análisis documental. La muestra de estudio consistió en 18 trabajadores administrativos y operativos del Grifo San Martin S.A.C.

Los resultados de la investigación determinaron la existencia de una relación positiva y significativa, entre el Sistema de Gestión de Calidad y la rentabilidad, con un coeficiente de significancia = 0. 969. En conclusión, el Sistema de Gestión de Calidad es un factor influyente en la rentabilidad del Grifo San Martin S.A.C. el uso correcto de la gestión de calidad en el Grifo San Martin S. A. C., se relaciona positivamente con la rentabilidad en cuanto a la toma de decisiones y costos de producción, permitiendo favorecer la rentabilidad de la empresa, que implicaría un crecimiento permanente y mejor posicionamiento en el mercado.

Para obtener las conclusiones de esta investigación los resultados se organizaron en tablas cruzadas y luego se procesaron en el paquete estadístico SPSS.

Palabras claves: *Gestión, Calidad, Rentabilidad, ISO 9001, planeamiento estratégico, Mejora continua.*

ABSTRACT

This thesis entitled “Quality Management System to Improve Profitability in Grifo San Martín S.A.C. in the city of Cusco, period 2023” has as its main objective Analyze how the Quality Management System influences the improvement in Profitability in the San Martín tap, Period 2023.

The type of basic, applied, descriptive research and the non-experimental and cross-sectional research design were used for the inductive methodological design. The research methods used were the questionnaire and documentary analysis. The study sample consisted of 18 administrative and operational workers from Grifo San Martín S.A.C.

The results of the research determine the existence of a positive and significant relationship between the Quality Management System and profitability, with a significance coefficient = 0.969. In conclusion, the Quality Management System is an influential factor in the profitability of Grifo San Martín S.A.C. The correct use of quality management in Grifo San Martín S. A. C. is positively related to profitability in terms of decision making and production costs, allowing the profitability of the company to be promoted, which would imply permanent growth and better positioning in the market.

To obtain the conclusions of this research, the results were organized in cross tables and then processed in the SPSS statistical package.

Keywords: *Management, Quality, Profitability, ISO 9001, strategic planning, Continuous improvement.*

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación Problemática

En la actualidad, el sector de combustibles en la ciudad del Cusco presenta una serie de desafíos, y Grifo San Martín S.A.C. no está libre de ellos. A pesar de ser una empresa con un gran potencial y con un nombre que inspira confianza, se ha topado con algunas piedras en el camino que están afectando tanto su rentabilidad como la satisfacción de sus clientes.

Si bien es cierto que muchos confían en el servicio que ofrece, no se puede negar que ha habido ciertos detalles en los que el servicio y la calidad del producto no han alcanzado las expectativas. Uno de los problemas que se encontró en este trabajo de investigación es la manipulación de los surtidores, donde se ha reportado que algunos comerciantes poco éticos alteran el volumen de combustible vendido, afectando la cantidad y calidad del producto. Todo esto perjudica a los consumidores, y también pone en riesgo la reputación que tiene la empresa, ya que la percepción negativa puede llevar a la pérdida de clientes y a sanciones por parte de entidades como OSINERGMIN.

Además, el Grifo San Martín S.A.C. se encuentra en el corazón de Cusco, donde cada aspecto de su operación es examinado cuidadosamente. Desde la calidad del combustible hasta el cumplimiento de las normativas ambientales, todo se supervisa con atención. Sin embargo, la ausencia de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) ha dado lugar a diversos problemas. La falta de una buena organización en la gestión de los recursos ha llevado a un uso ineficiente de estos, lo que dificulta que la empresa realice mejoras constantes en sus operaciones.

Otro aspecto que agrava la situación es la falta de capacitación del personal, ya que

restringe su habilidad para brindar un servicio de calidad al cliente y cumplir con las normativas vigentes. Como consecuencia, se crea un entorno de trabajo desmotivador, donde los empleados no se sienten alineados con los objetivos de la empresa, lo que repercute negativamente en la productividad y en la calidad del servicio.

Por lo tanto, se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿De qué manera el Sistema de Gestión de calidad mejora la Rentabilidad en el Grifo San Martín SAC de la ciudad del Cusco, Periodo 2023? Esta investigación además de identificar las deficiencias actuales, busca proponer un modelo de gestión que permita a la empresa mejorar su desempeño y cumplir con las normativas vigente

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿De qué manera el Sistema de Gestión de calidad mejora la Rentabilidad en el Grifo San Martin SAC de la ciudad del Cusco, Periodo 2023?

1.2.2 Problemas Específicos

1. ¿De qué manera el Sistema de Gestión de calidad mejora la Rentabilidad Económica en el grifo San Martin, Periodo 2023?
2. ¿De qué manera el Sistema de Gestión de calidad mejora la Rentabilidad Financiera en el grifo San Martin, Periodo 2023?
3. ¿De qué manera el Sistema de Gestión de calidad mejora la Rentabilidad Social en el grifo San Martin, Periodo 2023?

1.3 Justificación de la Investigación

1.3.1 Justificación Teórica

Nos proponemos realizar esta investigación con el propósito del perfeccionamiento de la gestión de la empresa mediante una precisa planeación estratégica, adecuada de la administración de los bienes físicos logísticos y financieros en relación con los lineamientos del estado establecida en las diferentes organismos de supervisión fiscalización y control para el rubro de la empresa GRIFO SAN MARTIN SAC las entidades señaladas son OSINERMING OEFA SUNAFIL INDECOPI Y OTROS quienes representan a cada área de gestión de calidad del control y cantidad y calidad del combustible la conservación del medio ambiente y la seguridad y salud en el trabajo mediante las relaciones laborales entre el trabajador y empleador, por nuestra parte nos permite el seguimiento y medición en cumplimiento de las normas legales.

El alto riesgo al que está sometido nuestra empresa hace que este convenientemente fiscalizado las entidades que tienen facultades sancionadoras se traducen en pecuniarias que afectan la economía de la empresa. La disminución en el volumen de ventas es un factor que tiene relación con la cantidad y calidad del producto así mismo es importante la conservación del medio ambiente a fin de prevenir de deteriorar nuestro planeta cada vez más otro tema fundamental es el factor humano, relaciones laborales en la medida en que el trabajador que se encuentra convenientemente remunerado y se cumple con cada uno de sus beneficios trabaja de manera proactiva en beneficio de la empresa.

1.3.2 Justificación Técnica

La investigación presenta una justificación técnica , debido a que será de utilidad para que otras estaciones utilicen como una herramienta de consulta, en los estándares de calidad, otro motivo es un elemento importante si nuestra estación está cumpliendo con las obligaciones laborales, que derivan en los beneficios que la norma establece y por eso también influye en el rendimiento del trabajador, es un factor importante el cuidado del medio ambiente, para eso es necesario investigar si la empresa está cumpliendo los parámetros exigidos para este rubro.

1.3.3 Justificación Metodológica

Se acredita metodológicamente el método inductivo cualitativo, para analizar como los usuarios, tienen la percepción de la calidad del servicio, que ofrece el grifo San Martin SAC. y también como esta influye en el regocijo del cliente, así como se utilizaron otras formas que nos llevaron a explorar cada una de las variables.

1.3.4 Justificación Social

La táctica busca generar beneficios directos e indirectos y lograr fidelizar a los clientes, con eso las ventas se afirman y hace que el cliente vuelva, es más beneficioso mantener un cliente, que encontrar clientes nuevos con ello se obtiene la reducción de los

costos y maximizar los ingresos, una excelente atención genera satisfacción entre los clientes que no es más que el resultado de la calidad de la atención.

1.3.5 Justificación Ambiental

Gracias a esta investigación se podrá identificar los efectos e impactos del medio ambiente, por ello se propondrá medidas para reducir la contaminación del medio ambiente ocasionado por la empresa objeto de estudio, determinaremos el uso debido de los bienes y la segregación apropiada de los residuos, accediendo de esta manera el desarrollo sostenible, favoreciendo todas las partes interesadas.

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo General

Determinar la manera en que el Sistema Gestión de Calidad influye en la mejora en la Rentabilidad en el grifo San Martin, Periodo 2023.

1.4.2 Objetivos Específicos

1. Determinar de qué manera el Sistema de Gestión de calidad influye en la Rentabilidad Económica en el grifo san Martin, periodo 2023.
2. Determinar de qué manera el Sistema de Gestión de calidad influye en la Rentabilidad Financiera en el grifo san Martin, periodo 2023.
3. Determinar de qué manera el Sistema de Gestión de Calidad influye en la Rentabilidad Social en el grifo San Martin, periodo 2023.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 Bases Teóricas

2.1.1 Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)

2.1.1.1 Definición

El sistema de gestión de la calidad es un conjunto de componentes que se interrelaciona con el objetivo de formar objetivos, políticas y procesos con el fin de alcanzarlos. Un sistema de gestión puede referirse a áreas específicas, como finanzas, operaciones o gestión de la calidad.

Hay que tener en cuenta que todo sistema de gestión tiene límites y que hay situaciones en las que los requisitos que lo definen pueden no aplicarse esto se conoce como eficacia de un Sistema de Gestión. Al analizar la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad se contiene el desarrollo necesario para avalar que el sistema contiene todo el trabajo necesario para concluir con éxito las actividades planificadas. ISO (9001, 2015)

De acuerdo a (Yáñez, 2008), Una organización puede garantizar satisfacer las exigencias de sus clientes implementando un Sistema de Gestión de la Calidad. Para lograr una ventaja competitiva, planea, conserva y perfecciona continuamente el desempeño de sus técnicas bajo el concepto de eficacia y eficiencia.

Así mismo (Fernández, 2006) señala que un Sistema de Gestión de la Calidad busca la satisfacción integral de los clientes a través de la mejora continua de los procesos por ello se necesita la participación de todo el personal de una organización, el cual debe estar capacitado y entrenado. Así mismo hace énfasis que los sistemas de calidad de cada empresa se distinguen

por sus procesos, objetivos y metodología, pero lo frecuente en todas es que la norma les genera grandes beneficios.

Para (Baca, 2007, pág. 318) la gestión de la calidad es más bien un proceso administrativo, la clave de la optimización es la adecuada administración y el compromiso por parte de todos los empleados de la empresa, comenzando por el director general y terminando con el empleado con el salario más bajo. Pero el compromiso no significa solo que los trabajadores den todo su esfuerzo, sino que los propietarios utilicen las ganancias de manera justa, lo que implica administrar la organización de manera efectiva para optimizar los procesos.

Para (Sánchez, 2008) implementar el Sistema de Gestión de Calidad es una herramienta muy ventajosa para la implementación en cualquier organización, ya que comparten puntos comunes y se puede gestionar de manera común parte de su documentación y actividades. Por lo tanto, se obtienen numerosos beneficios.

Asimismo, la verificación de las diferentes normas internacionales por parte de la Organización Internacional de Normalización (ISO), como ISO 9001 e ISO 14001, las cuales han contribuido a la integración de estos sistemas de gestión, fundamentalmente en las analogías y la compatibilidad de dichas normas.

La implementación de los tres sistemas de gestión se basa en la metodología del ciclo de Deming (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar).

Para administrar los procesos que realizan actividades de acuerdo al ciclo de Deming, que son el de planificar, hacer, verificar y actuar.

i) Planificar. - Según las normas del Sistema de Gestión de Calidad, debemos establecer el propósito del sistema y sus procesos. Establecer los recursos necesarios para producir y brindar resultados que cumplan con las necesidades del cliente y las políticas de la empresa. Identificar y abordar las oportunidades y los riesgos.

ii) Hacer: Implica llevar a cabo lo que se ha planificado para ello la empresa debe determinar y proporcionar los recursos necesarios con el fin de mejorar implementar y mantener continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad

iii) Verificar: elaborar el seguimiento cuando sea necesario y está relacionada con la verificación, también implicará medir los procesos, productos y servicios resultantes en relación con las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, y proporcionar información sobre los resultados.

iv) Actuar: Es necesario tomar medidas para mejorar el desempeño. La empresa debe identificar y elegir las oportunidades de mejora e implementar cualquier medida necesaria para satisfacer las exigencias del cliente. ISO (9001, 2015)

2.1.1.2 Conceptos Generales de Calidad

Según (Juran & M., 1996) solo dos de los muchos significados de la palabra "calidad" son cruciales para la gestión de calidad. "Calidad" se refiere a las características del producto que satisfacen las necesidades del cliente y, por lo tanto, son satisfactorias para él. En este sentido, la calidad está orientada hacia los ingresos. El objetivo de una calidad tan alta es aumentar la satisfacción del cliente y generar más dinero. Sin embargo, aumentar y mejorar las características de calidad suele requerir una inversión, lo que conlleva a un incremento en los costos. En este sentido, la calidad superior generalmente "cuesta más".

(Cortéz, 2017, págs. 8-33) Refiere que la calidad se mide en función de si el cliente satisface o no sus necesidades. Los siguientes conceptos fundamentales se derivan:

a) La calidad aplica a todas las actividades

La calidad se aplicaba al producto, lo cual fomenta el control en el producto fabricado, haciendo el control y descartando los productos que se consideran defectuosos de acuerdo con algunas características examinadas.

Posteriormente, empezó a comprobar algo más que el producto y el proceso de producción. Si ambos eran correctos, es decir, se produjeron correctamente según las especificaciones y los productos eran adecuados, pero a veces los productos elaborados no satisfacían al cliente, posiblemente debido a errores en el diseño. El diseño fue controlado, luego los requisitos del cliente, el servicio posventa, las condiciones de los empleados, los costos, las compras y así sucesivamente, hasta que se abordaron todos los aspectos de la empresa.

En este sentido, la gestión controla todas las actividades productivas. Actualmente, no hay ninguna función empresarial que no dependa de la gestión y la mejora de la calidad. Abarca desde la gestión empresarial hasta la de recursos humanos, incluyendo producción, compras.

b) La calidad es responsabilidad de todos

Generalmente, las personas consideran que la calidad es responsabilidad única de la dirección y que los trabajadores solo tienen que cumplir con lo que se les ha asignado. Esta es una versión anticuada que no es compatible con la compañía vigente. En un mundo lleno de competencia, donde en España el 70% de las empresas de nueva creación desaparecen en

tres años, es imperativo que todos asumamos la responsabilidad de la calidad. Por un lado, las obligaciones del liderazgo. La calidad permite a una empresa obtener ventajas competitivas, que ayudan a la empresa a sobrevivir y liderar el mercado. Estas ventajas competitivas pueden basarse en la reducción de costos en la fabricación de productos y su adquisición en momentos específicos.

Podríamos indicar que el empleado es otro de los responsables de la calidad, por las razones siguientes:

1. La mejora de la calidad del trabajo individual lleva a un mayor nivel de competencia; es decir, los empleados pueden desarrollarse profesionalmente, estar más satisfechos con el trabajo bien hecho y tener más oportunidades de compartir sus experiencias con otras personas.
2. Los resultados laborales de todos los empleados tienen un efecto en toda la empresa. El producto o servicio final que brinda la compañía son la combinación de pequeñas partes; cada trabajador lo proporciona. Desde esta perspectiva, la compañía difícilmente se distinguirá de sus competidores si sus trabajadores no aportan. Es imprescindible que tanto los directivos como los trabajadores colaboren para incrementar la calidad y buscar la excelencia en todos los aspectos de la compañía.

Su conservación determina en gran medida su desarrollo, calidad de vida y supervivencia. En resumen, cuando una empresa fracasa debido a la mala calidad, tanto los gerentes como los empleados no tienen trabajo por lo que no pueden lograr muchos de sus objetivos profesionales y personales.

c) La calidad es satisfacción al cliente. Todos como clientes, unos de otros

La idea de que el cliente es el único responsable de comprar un bien o servicio debe cambiar. Debido a que rara vez están relacionados con la empresa que proporciona el producto o servicio, estos tipos de clientes se conocen comúnmente como "clientes externos". Existe un "cliente interno" dentro de las propias organizaciones porque hay un cliente externo.

En la actualidad, dado que todos somos clientes de otras, es imprescindible que la única idea que motiva a todos los integrantes de la empresa a desempeñar su labor de manera consciente y prevenir ocultar o eludir fallos del producto que posteriormente surgen en cualquier fase de diseño, desarrollo o venta.

d) La calidad es prevenir

La calidad no se limita al control. El control es necesario para diferenciar los productos o servicios que cumplen con las especificaciones de los demás. Las empresas enfrentan altos costos debido al control.

El término "Gestión de Calidad" es un concepto actual de control de calidad. La prevención es un componente importante de la Gestión de la Calidad. En la actualidad, el enfoque de la Gestión de la Calidad está centrado en prevenir la desviación. Las empresas que tienen un mayor nivel en lo que respecta a gestión de la calidad utilizan con frecuencia métodos de detección temprana de impactos. Los efectos adicionales que se encuentran en el producto final son adversos y no se pueden corregir.

e) La calidad es mejorar

La calidad es variable e inconformista. Alcanzar altos niveles de desempeño es esencial porque solo así las empresas pueden tener una ventaja competitiva sobre los demás. El estancamiento significa disminución.

Aquí también hay innumerables ejemplos. En el sector automovilístico donde los vehículos, tienen características de alta fiabilidad y seguridad, es necesario competir también en costo, servicio e imagen.

Durante la década de 1980, las empresas de automóviles japonesas, en particular NISSAN, controlaban el 40% del mercado de automóviles en Estados Unidos y ofrecían a los usuarios las mejoras de valor por dinero. Al final, mejorar es lo que permite a las empresas tener éxito en el mercado.

f) La calidad promueve la colaboración

Antes se mencionó que la calidad es una responsabilidad compartida, y cada individuo en su labor tiene un cliente interno o externo que se beneficiará de lo que genera. La calidad fomenta la colaboración. Como consecuencia se tiene una mayor colaboración y participación entre los colaboradores o trabajadores, así como y los supervisores. Si fueras cliente de otro empleado de la empresa, esperarías que te brinde el mejor servicio o producto posible, de la misma manera que esperarías que tu cliente de la empresa te brinde lo mismo. (Cortéz, 2017).

2.1.1.3 Control de Calidad

Según la norma ISO 9000:2015, el control de calidad es una parte de la gestión de requisitos de calidad.

2.1.1.4 Aseguramiento de Calidad

Según (López Fernández, 2001) La garantía de calidad implica todo el esfuerzo necesario para administrar, organizar, planificar y controlar la calidad en un sistema de producción con el objetivo de proporcionar productos de calidad suficiente a los clientes.

Se trata simplemente de asegurarse de que la calidad sea la que debería ser. Según ISO 9001: 2015, el aseguramiento de calidad es un componente de la Gestión de la Calidad que se enfoca en garantizar la observancia de los requisitos de calidad.

2.1.1.5 Norma ISO 9001:2015

Según Yáñez (2008), ISO (Organización Internacional para la Estandarización) 9001 es una norma a nivel internacional que se emplea a los Sistemas de Gestión de Calidad y es ajusta a los componentes de Gestión de Calidad que debe tener la empresa; para un procedimiento efectivo que le acceda gestionar y optimizar la calidad de sus servicios.

Los consumidores prefieren a proveedores con la certificación oportuna como es la de ISO 9001, debido a que se aseguran de que la empresa elegida posea un Sistema de Gestión de alta calidad, dicha certificación asegura el reconocimiento de una organización por muchas empresas a nivel mundial.

Según la publicación de (International Dynamic Advisors) sobre el Sistema de Gestión de la Calidad - ISO 9001 presenta lo siguiente):

ISO 9001 proporciona instrumentos de gestión que facilita a la organización crear sus políticas y objetivos de calidad, así poder monitorear y calcular el desempeño de sus procesos, definir las características de sus productos y promover la mejora continua.

Los siguientes son los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma ISO (9001, 2015):

- Necesita ser más eficiente para ofrecer sus productos y servicios que cumplan con requerimientos de los clientes.
- Desea aumentar la satisfacción del cliente a través del aseguramiento adecuado del sistema, incluyendo los procesos de mejora del sistema, y asegurarse de que se cumpla con las necesidades del cliente. (9001, 2015)

Requisitos:

Los requisitos que plantea la norma ISO 9001:2015 establece para la puesta en marcha de un Sistema de Gestión de la Calidad son:

- i. conocimiento de las partes interesadas y la situación de la organización.
- ii. realce en la gestión de la dirección.
- iii. La gestión del riesgo no se limita a los efectos negativos de la irresolución, puesto que también a los escenarios que pueden ayudar a lograr resultados es decir nuevas posibilidades.
- iv. Mejora de la gestión de la cadena de suministros.
- v. Clara orientación a resultados para evidenciar que el sistema de gestión de la calidad es eficaz.
- vi. Gestión del cambio como estrategia integrada hacia la mejora y la innovación.

2.1.2 Rentabilidad

2.1.2.1 Concepto de rentabilidad

(Torres I. Z., 2008) Indica que la rentabilidad ha cambiado con el tiempo y se ha utilizado de diversas maneras, siendo uno de los indicadores más útiles para calcular el éxito de una organización o comercio, ya que una rentabilidad sostenida con una política de dividendos fortalece las unidades económicas. Las utilidades refinanciadas adecuadamente pueden significar una expansión de la capacidad instalada, la actualización de la tecnología existente o nuevos esfuerzos en la búsqueda de mercados. (pág. 57)

Asimismo, la relación que hay entre la utilidad y la inversión es conocida como la rentabilidad, esta calcula la efectividad de la gestión de una empresa, expresada por las

utilidades generadas por las ventas ejecutadas y el empleo de sus inversiones, la tendencia de las utilidades depende de su categoría y regularidad. (Torres I. Z., 2008).

Estas ganancias son el resultado de una gestión eficaz, una planificación exhaustiva de gastos y, en general, el cumplimiento de cualquier medida destinada a generar ganancias.

Todo hecho económico define la rentabilidad toda vez que manejan los recursos materiales, financieros y humanos para alcanzar los objetivos esperados.

Podemos definir la rentabilidad mediante tres variables:

- utilidad conseguida.
- el importe del capital aportado.
- el periodo desde la inversión del capital.

Cuando una empresa alcanza utilidad o beneficio deseado, se dice que es rentable; en otros términos, en una empresa cuando la diferencia entre los ingresos y sus gastos son mayores positivos y estos son considerables, se dice que la empresa es rentable.

Para que la rentabilidad de una empresa sea evaluada, es necesario examinar la dependencia existente entre las utilidades alcanzadas y la inversión de sus recursos utilizados.

Nos dice (Suárez, 2008) considera que: “Uno de los objetivos que se traza toda empresa es la rentabilidad, que es conocer el rendimiento de la inversión al realizar una serie de actividades durante un período de tiempo determinado”.

Nos manifiesta (John P. Kotter, James L. Heskett, 1996) que: La rentabilidad es un proceso complejo que demanda tiempo y la presencia de un liderazgo sólido. Este liderazgo debe estar basado en una visión realista sobre el tipo de cultura que favorece la rentabilidad, algo que es difícil de hallar en el ámbito empresarial.

El análisis financiero se basa principalmente en la rentabilidad, debido a que, por un lado, es el área que requiere mayor interés, y, por otra parte, esta ventaja permite el logro de sus objetivos planteados, concluyendo que los ratios de solvencia y liquidez mantienen una conexión con la rentabilidad.

(Eslava, 2016) nos dice: La rentabilidad financiera se refiere a la rentabilidad que reciben los accionistas o propietarios como compensación por el Capital invertido en la empresa. La rentabilidad económica se refiere a la rentabilidad de la empresa como negocio o conjunto de negocios. Son dos versiones de la "rentabilidad operativa" que normalmente no coinciden en la práctica, como veremos más adelante. La capacidad de algo para generar suficiente utilidad o ganancia se conoce como rentabilidad. Podemos ejemplificar a una

empresa que produce más ingreso que gasto para que esta sea rentable, de la misma manera un cliente, un área o unidad de una empresa cuando genera menos costo y más ingreso.

La rentabilidad es el límite económico de toda actividad empresarial, compensa el asumir el riesgo. Es decir, la rentabilidad no siempre es más alta cuando la inversión es segura. No obstante, tenemos que tener en cuenta que la rentabilidad es un componente clave para la evaluación de la liquidez, y la rentabilidad obtenida es fundamental para la estabilidad de la organización.

Para (Daniela, 2020, pág. 18) El desarrollo de la sociedad, por su parte, es aceptado de la sociología y se aplica a otras disciplinas en ciencias sociales, como el trabajo social, en la década de 1970 con historia ideológica y metodológica. De esta manera, el desarrollo de la sociedad se definió como "proceso" que tiende a generar cambios, "método" en el camino para viajar para lograr estos cambios y "programar" donde el proceso y los métodos se introducen rápidamente.

(Crosby, 1979) El término calidad hace referencia a las propiedades o rasgos de un producto, servicio o procedimiento que cumplen con las expectativas y requerimientos del cliente o usuario, en cuanto a su rendimiento, durabilidad, fiabilidad y acuerdo con los estándares fijados. La calidad no solo se vincula con la falta de imperfecciones, sino también con la habilidad para satisfacer las necesidades y proporcionar valor, basándose en la eficiencia y efectividad. Philip Crosby es un escritor fundamental en la definición de la calidad, reconocido por su énfasis en la "calidad total". Crosby define la calidad como "satisfacción de los requisitos" y argumenta que el costo de la calidad no se mide por la creación de un producto perfecto, sino por la falta de producción correcta desde el inicio (Crosby, 1979). En su perspectiva, la calidad se considera una obligación conjunta en toda la organización, desde la dirección superior hasta los trabajadores de operación.

2.1.2.2 Teoría de la rentabilidad

La rentabilidad es capaz de crear una considerable utilidad o ganancia; como muestra, cuando un negocio genera más ingresos que gastos es rentable. Está expresado en la proporción de beneficios por renta capital distribuidos proporcionalmente a los accionistas de la empresa. Es la medida de cómo la empresa puede generar ingresos a través de sus inversiones en entidades financieras y cómo puede recibir apoyo cuando necesite realizar operaciones que requieran una gran cantidad de efectivo.

Nos manifiesta (Verges, 2011, p. 04) que: Si consideramos la rentabilidad como la relación entre los beneficios o la diferencia entre ingresos y costos durante un período para alcanzarla, existen varias formas de comprender la cifra: El beneficio bruto, que incluye los gastos por intereses, el beneficio neto contable o el beneficio real, que se representa con la letra B, y el beneficio después de impuestos.

Con respecto a un nivel de ventas, activos o inversión de los propietarios, la rentabilidad permite a los analistas evaluar las utilidades de una empresa. Una organización no podrá atraer financiamiento externo si no genera alta utilidad. Dado que estos beneficios tienen un gran valor en el mercado, los dueños, acreedores y la Gestión de la empresa se enfocan especialmente en aumentar los beneficios.

Podemos inducir que la razón de la rentabilidad es de dos tipos:

- Rentabilidad que se relaciona con las ventas
- Rentabilidad que se relaciona con el capital

Estas razones indican la eficiencia integrada de las actividades de la organización.

Para (RICHARD ALEXIS, 2018, pág. 40) la rentabilidad lo define como una relación porcentual que dice cuánto tiempo se alcanza para cada unidad de recursos inversos.

También se puede definir como "cambios de valor activo, así como cualquier distribución de dinero expresada en un porcentaje del valor original. Otros simplemente lo definen como una relación entre el ingreso y el costo.

2.1.2.3 Ratios de Rentabilidad

De acuerdo con (Salas, 2011): "Las principales ratios que se analizarán depende de cuatro variables: Activo, fondos propios, ventas y beneficio. A través de estas cuatro variables, se pueden obtener las ratios de rendimiento, rentabilidad, margen, apalancamiento y rotación". Las cuatro variables de la rentabilidad permitirán la medida de las ratios y esto nos ayudará al conocimiento oportuno y confiable de la información financiera de la empresa.

(Alberca, E. & Rodríguez, G. A., 2012) Nos dicen: "Este índice permite al analista evaluar las ganancias de una empresa en función de un nivel de ventas, activos o inversión propia. Se presta atención a la rentabilidad de la empresa ya que para sobrevivir es necesario producir utilidades".

Una alternativa para aplicar el método del valor actual es utilizar un índice, como resultado al dividir el valor actual marginal o el beneficio del riesgo entre la inversión inicial. Este coeficiente indica una tasa de rentabilidad que muestra un retorno anual constante en relación con la inversión original.

Existen una gran cantidad de indicadores de rentabilidad, y cada uno nos proporciona información distinta. Es importante saber qué tipo de rentabilidad para utilizar un indicador adecuado. Es usual que se utilice la rentabilidad operativa para saber la eficiente y beneficioso que es el horizonte de los precios. Por otro lado, un accionista contemplará también la rentabilidad operativa, pero principalmente estará interesado en la rentabilidad del capital que ha invertido en la empresa.

De acuerdo con García y Morda “Estas ratios vinculan lo que se genera en la cuenta de pérdidas y ganancias (beneficios o pérdidas) con lo que se precisa en activos (inversiones) o en capitales propios (aportaciones de los socios)”. Las ratios de rentabilidad son un grupo de métricas e hitos que tienen como objetivo determinar si una empresa genera ingresos suficientes para cubrir sus gastos y poder pagar a sus dueños. En resumen, todas estas medidas se utilizan para evaluar la capacidad de una empresa para generar plusvalías. Una empresa, con fines de lucro, tiene como propósito no solo obtener altas ganancias, sino que también busca que la rentabilidad obtenida por los inversionistas sea más alta que la financiación que ellos buscaron.

a) Rendimiento de Activos (ROA)

El rendimiento de activos (ROA) mide la capacidad de la administración para generar ganancias utilizando sus recursos disponibles. Es también conocida como “Rendimiento sobre la inversión”.

Se calcula dividiendo la utilidad neta entre el total de activos, como sigue

$$ROA = \frac{UN}{AT}$$

La ecuación señala que, si el coeficiente es elevado, entonces la empresa está utilizando sus recursos de manera eficaz y, en consecuencia, está generando mayores ganancias por cada unidad de activos que tenga. Si fuera así, estaría desperdiciando la oportunidad de alcanzar resultados superiores.

La rentabilidad económica o rentabilidad del activo, conocida como ROA (Retorno sobre los activos). En esencia, se trata de evaluar la rentabilidad del activo, sin importar cómo se financió, en otras palabras, no se toma la distribución del pasivo.

Además, podemos desintegrar más el margen de operaciones. estas están integradas por tres componentes: costo de venta, otros gastos, y la depreciación. La diferencia entre las ventas y el margen bruto de utilidad.

Asimismo, desde el punto de vista de un analista se discurre los cambios en el control de la compañía sobre como se refleja en el margen bruto y su administración de los gastos de operaciones y hasta qué punto están relacionados.

Según (Pampillón Fernández, Cuesta González, & Ruza y Paz-Curbera, 2009), el objetivo del ROA es mejorar la utilización de los recursos propios con el objetivo de incrementar la renta sobre los activos. Para lograr esto, se enfoca en acrecentar el margen operativo, ofreciendo más servicios financieros y asegurando una diferencia favorable entre las entradas por préstamos y los costos de financiamiento, todo dentro de los límites de la competencia del sector. La rentabilidad económica, también es conocida como rentabilidad sobre activos, y se obtiene dividiendo ingresos antes de impuestos entre la media del activo total.

b) Rendimiento del Capital (ROE)

Este Ratio mide la efectividad de la gestión del directorio para generar ganancias desde las aportaciones que realiza cada socio; por tanto, muestra el desempeño logrado a beneficio de los inversionistas durante un determinado ejercicio. Para determinarlo el ROE se divide la utilidad neta entre el patrimonio neto.

$$ROE = \frac{UN}{PN}$$

En la figura se muestra la fórmula y determinación del ROE. Si la cantidad es elevada, indica que el capital está generando mayores ganancias por cada unidad de dinero

invertido; en cambio, si la empresa sufrió pérdidas durante el periodo de análisis, los socios tendrían una rentabilidad baja o inclusive negativa.

Los exámenes de razones dividen los distintos indicadores del rendimiento del capital, a la vez se inspeccionan en busca de enfoques relativos en comparación con las empresas competidoras. La expresión más simple del beneficio del capital, es verlo como el resultado de margen de utilidad y rotación de capital. De acuerdo con (Fernández, 2006, pág. 10) es la rentabilidad de las acciones. No obstante, no es cierto que el ROE, la misma que resulta del beneficio del año entre el valor contable de las inversiones, sea beneficioso para los inversionistas; la rentabilidad para los inversionistas como el aumento de valor para los inversionistas dividido entre la capitalización no es el ROE.

Nos dice (Suto, 2018) la rentabilidad del patrimonio (ROE) expresa el comportamiento de la situación económica y su retribución al capital propio proporcionando información del ente y su capacidad para autofinanciar actividades ordinarias. Para su cálculo, en el dividendo se considera la utilidad total del periodo antes de impuestos, mientras que en el divisor implica al patrimonio neto disminuido al resultado del periodo. Se entiende que cuando más alto es, mayor es la rentabilidad de la entidad emisora.

Nos manifiestan (Pampillón Fernández, Cuesta González, & Ruza y Paz-Curbera, 2009), Rentabilidad financiera o rentabilidad sobre recursos propio es el resultado de dividir el ingreso antes de impuesto y la suma del capital propio. Se concluye que el ROE es un ratio manejado para medir la rentabilidad de una empresa. Este ratio es utilizada como una cuantía de la rentabilidad de una empresa y permite realizar cotejos de distintas empresas dentro de un mismo rubro. El ROE como medidor, tiene sus restricciones como el hecho de que los capitales propios, pueden cambiar según la técnica contable aplicada en la empresa.

2.1.2.4 Ratios de gestión

Los índices de gestión revelan información sobre la gestión de áreas determinadas de una empresa, por ejemplo, gestionar la logística utilizando las tasas de rotación de inventarios y plazos establecidos en ella, así también la conducta de cuentas por pagar o reembolso a proveedores.

a) Rotación de cuentas por cobrar

La Rotación de Cuentas por Cobrar enseña la comparación que la empresa realiza entre sus cuentas por cobrar con la de sus ventas. En el caso de esta última, tenemos que tener en cuenta, cuántas ventas se realizaron al crédito, no obstante, podemos calcular el total de ventas asumiendo que el 100% de ellas se realizaron al crédito.

Las formas de formular estas ratios son dos: la rotación de cuentas por cobrar por días esto es cada 90 días y la rotación por años vale decir 4 veces al año (teniendo como base de un año los 360 días)

Rotación:

- en años (4 veces al año) = $\text{ventas} / \text{cuentas por cobrar}$
- en días (cada 90 días) = $\text{Cuentas por cobrar} / \text{Ventas}$

b) Ratio de morosidad

Este índice de ratio muestra el resultado de la comparación entre el conjunto de préstamos y/o préstamos otorgados a clientes los créditos dudosos y los préstamos dudosos que se tiene, según las políticas de préstamos se debe tener claro el concepto préstamo “dudoso”, o cliente moroso, o clientes que presenten problemas, quienes tienen que ser

incorporados para el computo de este ratio por ejemplo, podemos decir según esta política, que serán clientes morosos quienes tengan demoras superiores a 30 días.

Ratio de Morosidad = Prestamos inciertos / Total de préstamos concedidos

c) **Gestión de las existencias y las compras**

Una gestión de compras inadecuada o incompatible con la gestión comercial podría aumentar las pérdidas de obsolescencia o aumentar los costos de almacenaje.

Por ejemplo, Es posible que se hayan comprado productos que no rotan como se esperaba y cuyo tiempo de vida útil sea mínima a lo que se demora en vender, lo que resultará en mayores costos de almacenaje, gestión del almacén y procedimientos relacionados. El índice de rotación de existencias se puede usar para calcular la Rotación de existencias.

d) **Rotación de Existencias**

El índice de ratio es la consecuencia del cotejo que se da entre el costo de la mercadería transferida por las empresa y las existencias, con la información que resulte de este ratio se puede analizar la administración de las existencias en cada periodo, los mayores o menores ingresos y costos será producto de la mayor o menor rotación de existencias por lo que este resultado influirá en la rentabilidad de la empresa, además debemos tener en cuenta que las existencias se efectivizan o se convierten en cuentas por cobrar.

De la misma forma el ratio de cuentas por cobrar este se formula en días y/o en veces años.

2.1.2.5 **Margen de Ganancia**

a) **Márgenes de Utilidad Operativa**

La cuantía de ganancia operativa (utilidades antes de impuestos), por cada unidad de venta es mostrada en este índice y es calcula comparando la utilidad operativa con el total de las ventas netas, como se expresa de la manera siguiente:

$$\text{Margen de Utilidad Operativa} = \frac{\text{Utilidades Operativas}}{\text{Ventas Netas}}$$

Lo que significa que una utilidad operativa se obtiene por cada nuevo sol vendido. Se espera que este coeficiente sea alto, con la finalidad de obtener un rendimiento alto posible sobre estas ventas.

Asimismo, esta ratio también refleja la administración de costos y gastos por la gerencia y si estos están siendo administrados eficientemente, de esta manera mientras mayores sean los valores de esta división, significara menores importes de estos costos.

b) Márgenes de Utilidad Neta

Según (Ediciones Caballero Bustamante, 2011) indica que: su otro nombre es “Tasa de Margen Neto” es este índice la utilidad neta se relaciona con el número de ventas netas y de esta manera mide los beneficios que obtiene la empresa por cada sol vendida. (pág., 19-23)

Para hallarlo se utiliza la siguiente ecuación:

$$MUO = \frac{UO}{VN}$$

La determinación de si las operaciones se llevan a cabo de manera adecuada durante su producción tiene como objetivo contribuir a la compensación de la empresa en los ingresos obtenidos durante el período.

2.1.2.6 Rentabilidad Social

Un movimiento se considera rentable socialmente cuando genera más ganancias que pérdidas para la sociedad en su conjunto, sin importar si es lucrativa económicamente para quien la impulsa. Se emplea en contraposición al concepto de rentabilidad económica, en el que la rentabilidad solo afecta al promotor.

Discutir la rentabilidad social no es más que aludir a uno de los elementos de la responsabilidad social, de acuerdo con el cual una acción económica debe proporcionar más ventajas que pérdidas a la población local en la que se lleva a cabo su proyecto de inversión. Para ello, se necesita no solo la implicación activa de la compañía privada, sino también del Estado, en todos sus niveles de gobierno, e incluso de la población local en sí. De ahí la importancia de que se requiera una adecuada y real interacción entre el Estado y la empresa privada, cuyos intereses no son opuestos, sino que finalmente convergen en el mismo objetivo: contribuir con la sostenibilidad de la población desde lo económico, ambiental y social. (Chaparro, 2016)

a) Generación de empleo

Para (GISSEL, 2023, pág. 9) en relación con Empleo declaró que en el mercado laboral no existe crisis económica generalizada como la que afectó al mundo 1929, también afirma que cuando las fuerzas del mercado libre el trabajo no puede crear pleno empleo, gobierno interferir con las crecientes ediciones públicas; pero principalmente está destinado a trabajos de infraestructura; es decir, para la industria de la construcción, porque esta industria requiere principalmente fuerza laboral calificado, lo que es mucho con mucha

crisis. Por lo tanto, se requiere la intervención gubernamental a través del gasto pública para re-activar la economía, pero debe ser temporal y debe detenerse y continuar utilizando cuando la economía reacciona y genera una nueva oferta y solicitud.

(Sen, 1999) La idea del crecimiento del empleo hace alusión a las políticas, estrategias y medidas orientadas a incrementar la calidad y cantidad de trabajo en una economía, además de impulsar la generación de nuevos empleos, la formación y el perfeccionamiento de los empleados, y la inclusión social. Incluye tanto la ampliación de la oferta laboral como la mejora en las condiciones de trabajo, y adopta una perspectiva holística que aspira no solo a generar empleo, sino también a ser de alta calidad. Amartya Sen., el empleo es un autor destacado en este ámbito, quien ha tratado el crecimiento económico desde un enfoque enfocado en las habilidades humanas. De acuerdo con Sen, el desarrollo no se evalúa solo por el progreso económico, sino también por la ampliación de las posibilidades que las personas poseen para vivir una vida que aprecien. En este contexto, el trabajo es uno de los recursos esenciales para lograr el bienestar, dado que brinda a los individuos la habilidad de generar ingresos, tener acceso a servicios y tener una participación activa en la sociedad. Sen sostiene que, para que el desarrollo laboral sea realmente eficaz, no solo es crucial la generación de empleos, sino también la naturaleza de estos y las circunstancias en las que se desarrollan. Según su enfoque de "capacidades", las políticas laborales deben centrarse en mejorar las oportunidades de las personas para que puedan acceder a empleos que les permitan desarrollarse plenamente y alcanzar su bienestar.

b) Desarrollo de Comunidades

(Chambers, 1997) El crecimiento de las comunidades hace referencia al proceso a través del cual estas comunidades potencian su bienestar económico, social y cultural a través de la implicación activa de sus integrantes. Este progreso abarca tanto la optimización

de infraestructuras y servicios fundamentales, como el fomento de habilidades locales, la unidad social y la inclusión. Además, aspira a un cambio duradero que promueva la independencia y la administración autónoma de las comunidades, de manera que sean capaces de enfrentar sus propios desafíos y capitalizar sus oportunidades. Un escritor esencial en este ámbito es Robert Chambers, que ha aportado de manera considerable al análisis y aplicación del desarrollo comunitario, especialmente mediante su método de "desarrollo participativo". Chambers resalta la relevancia de la implicación directa de los individuos en los procesos de decisión, garantizando así que los programas de desarrollo sean pertinentes y eficazmente satisfagan las necesidades auténticas de la comunidad, enfatiza la relevancia de entender las realidades locales, los entornos culturales y las percepciones de los integrantes de la comunidad para crear soluciones ajustadas a sus requerimientos particulares. Su labor subraya la importancia de un enfoque inclusivo que otorgue voz a los grupos más desfavorecidos en la comunidad, fomentando la igualdad en el progreso.

2.2 Marco Conceptual (palabras clave)

a) Análisis de riesgo

Se trata de la capacidad de identificar y evaluar los peligros que ponen en jaque a una compañía desde diversos puntos.

El objetivo es identificar las amenazas potenciales, calcular las probabilidades de que lleguen a materializarse y el impacto que tendrían. Todo ello con el objetivo de implementar estrategias preventivas y de actuación. (Domínguez, 2024)

b) Control de Calidad

Es un sistema adoptado por las empresas para medir la calidad de los productos y servicios, evaluando si siguen los lineamientos definidos en las especificaciones técnicas establecidas en sus diseños.

c) Desarrollo de comunidades

Para (Angel, 2021, pág. 48) El desarrollo de la comunidad, a su vez, se adopta de la sociología y se aplica a otras disciplinas en las ciencias sociales, como el trabajo social, en la década de 1970 con antecedentes ideológicos y metodológicos. De esta manera, el desarrollo de la sociedad se definió como un "proceso" que tiende a generar cambios, "método" por el camino para viajar para lograr estos cambios, y "programa", donde el proceso y el método de los procesos se indican y se implementan rápidamente.

d) Estrategia empresarial

La estrategia empresarial son las acciones y decisiones que una empresa toma para alcanzar sus objetivos. Estas tácticas están vinculadas con la misión, la visión, los principios y las metas globales de la entidad. Una estrategia comercial es la orientación

e) Generación de Empleo

Para (ESTRELLA, 2023, pág. 23) Cada plan de relaciones públicas incluye un programa de desarrollo de desarrollo local de empleo o generación de trabajo en el área donde hacen su acción.

f) Gestión

La gestión de calidad es el conjunto de actividades y procesos que se llevan a cabo en una organización con el objetivo de garantizar y mejorar los estándares de los productos

o servicios de calidad que ofrece. Consiste en planificar, coordinar, controlar y evaluar todas las etapas y aspectos relacionados con la calidad, desde el diseño y desarrollo hasta la producción, distribución, la gestión de la demanda y atención al cliente. (Alonso, 2024)

g) Mejora Continua

La mejora continua es el proceso continuo de analizar el rendimiento, identificar oportunidades y realizar cambios graduales en los procesos, los productos y el personal. Al analizar y ajustar los procesos, tu empresa puede ahorrar tiempo y ofrecer un producto mejor en general. (Rehkopf, 2020)

h) Planeamiento Estratégico

El Planeamiento Estratégico, es una herramienta de gestión que permite apoyar la toma de decisiones de las organizaciones en torno al quehacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro para adecuarse a los cambios y a las demandas que les impone el entorno y lograr la mayor eficiencia, eficacia, calidad en los bienes y servicios que se proveen. (CEPLAN, 2011)

La correcta implementación de estas estrategias asegura que todos los esfuerzos y recursos de la empresa estén alineados y contribuyan efectivamente al logro de sus metas a largo plazo. (Rivera, 2024)

i) Rentabilidad Económica

La rentabilidad económica nos indica el beneficio que se va a obtener por cada euro invertido, por lo que es una herramienta muy útil a la hora de comparar diferentes oportunidades de inversión que se puedan presentar.

Afinando un poco más, la rentabilidad económica mide el retorno de la inversión respecto de la inversión neta (deuda bancaria más capital más reservas), sin considerar los intereses derivados de la utilización de financiación ajena ni los impuestos a los que está sujeto el rendimiento. (Oviedo, 2021)

j) Rentabilidad Financiera

La rentabilidad financiera o ROE (Return on Equity) es un indicador que mide el beneficio que obtiene una empresa en relación a los recursos propios, sin contabilizar recursos de terceros (como endeudamiento). El ROE es una ratio que indica la ganancia que obtienen los accionistas por el capital que han invertido en la empresa. (Dobaño, 2021)

k) Rentabilidad Social

La rentabilidad social como el beneficio que recibe la sociedad o comunidad como resultado del desarrollo de proyectos específicos o inversiones realizadas por organizaciones públicas, privadas o mixtas. (Villasmil, 2020).

2.3 Antecedentes Empíricos de la Investigación

2.3.1 Antecedentes Internacionales

Según (Tipanquiza Guevara, 2019) en su tesis “La gestión de calidad y la rentabilidad de las empresas del subsector comercial de la ciudad de Quito” de la Universidad Técnica del Ecuador, para la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A en la ciudad Quito el estudio de investigación tuvo como objetivo Estudiar los sistemas de gestión de calidad de las empresas del subsector comercial y su impacto en la rentabilidad de las organizaciones, por otra parte, la presente investigación tiene un enfoque cuantitativo

y cualitativo. Donde se concluyó que, tras el análisis de los datos que, recolectados a través de la aplicación de los instrumentos de investigación, fue posible establecer las siguientes conclusiones basándose en los objetivos de investigación.

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

Según (Sanchez Tiban, 2017) en su artículo de investigación titulada, "La Gestión De Calidad En El Servicio Y La Rentabilidad De La Empresa "Almaroselec S.A" En La Ciudad De Quito De La Provincia De Pichincha.", Proyecto de Exámen para la Obtención del Título De Ingeniera en Contabilidad Superior, Auditoría y Finanzas, en la Ciudad de Quito, en el presente trabajo investigativo tuvo como objetivo la Auditoria de Calidad, se encuentra sustentado con las respectivas fuentes bibliográficas de los distintos libros y autores citados, los mismos que han aportado para el desarrollo de cada uno de los conceptos teóricos que apoyan el desarrollo de las fases de auditoría. A través de la auditoría de gestión de la calidad se efectuó un diagnóstico a las operaciones que se efectúan en el nivel de

ingeniería eléctrica y atención al cliente; en la auditoría se aplicaron cuestionarios de control interno e indicadores para medir la eficiencia, eficacia y calidad del servicio brindado, los mismos que finalmente se resumen en un tablero de indicadores para un seguimiento adecuado y oportuno que conlleve a la mejora continua. Se incorporan recomendaciones detalladas en el informe final de auditoría de gestión de la calidad de acuerdo a las deficiencias encontradas, con el fin de facilitar la toma de decisiones y obtener una rentabilidad acorde a los objetivos y metas institucionales.

2.3.2 Antecedentes Nacionales.

(COCHACHÍN DE LA CRUZ, CH., & S., 2017) En su tesis titulada “Implementación de la norma ISO 9001 y su incidencia en la rentabilidad en el estudio contable “VIARCO SAC” del distrito de la Molina en el año 2013” para optar el título profesional de Contador Público en la ciudad de Lima, señala de acuerdo con los resultados de la implementación de la norma ISO 9001 y sus requisitos, la rentabilidad evidenció una destacable mejora comparada con sus valores del periodo anterior. Así pues, la organización dispondrá de la estabilidad financiera para poder avanzar hacia un crecimiento futuro. Se muestra consistencia con los procesos establecidos y la estructura funcional de la empresa, lo que llevó a los clientes a sentir seguridad y responsabilidad en la entrega del servicio. En relación al indicador financiero empleado, podemos deducir que el Rendimiento sobre el capital y el margen de ganancia neta evaluaron de manera objetiva el avance de la implementación en periodos anuales, proporcionando la seguridad de que se trabajó de manera tangible sin meditaciones.

(GUILLEN, 2022) En su tesis “CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL GRIFO MUNICIPAL DE TORATA, MOQUEGUA 2022” Para optar el título profesional de: Licenciado en administración y marketing estratégico en la

Universidad José Carlos Mariátegui de Moquegua, concluye La calidad es extensamente analizada, con el objetivo de mejorar los productos y servicios ofrecidos por una organización o institución. Alcanzar la satisfacción del cliente es aún más un desafío enorme que no solo incluye la calidad del producto, sino también todas las implicancias de la experiencia al contratar o adquirir el producto o servicio. Si no se consigue satisfacer las expectativas del cliente, no se podría hablar de posicionamiento y menos aún de lealtad, ya que cada individuo posee.

2.3.3 Antecedentes Locales

(Astete Unda & Ortega Farfán, 2019) En su investigación titulada “DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CENTRADA EN LA NORMA ISO 9001 – 2015, PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EN EL HOSPEDAJE INTI RAYMI – CUSCO 2019” tesis presentada en Facultad de Ingeniería y Arquitectura Escuela Profesional de ingeniería industrial. Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial en la Ciudad del Cusco, con el objetivo de Mejorar la calidad del servicio al cliente en el hospedaje Inti Raymi Cusco 2019, mediante la implementación de un diseño de gestión de calidad, centrado en la norma ISO 9001:2015. Para alcanzar este objetivo, se ha planificado una investigación aplicada de carácter descriptivo y preexperimental, de enfoque combinado y de naturaleza transversal, empleando como grupo de estudio a los huéspedes del hotel y como métodos de recolección de datos: la observación directa, la revisión de documentos y la encuesta, habiendo arribado a las siguientes conclusiones:

1. La puesta en marcha de un diseño de gestión de calidad, basado en la norma ISO 2001:2015 aplicada en el hospedaje Inti Raymi Cusco en 2019, ha facilitado el logro del objetivo principal establecido. Esto significa que se ha conseguido mejorar la calidad del servicio al cliente a través de la aplicación de ciertos

requerimientos del sistema, repartidos en sus correspondientes dimensiones de: entorno organizacional, liderazgo, planificación, soporte, funcionamiento, valoración del rendimiento y mejora constante. Este aumento en la calidad se refleja en el grado de satisfacción que los clientes logran, pasando de un promedio de 8.5 puntos registrado en el año 2018, previo a la intervención, a 9.2 puntos en el año 2019, tras la intervención.

2. Se ha conseguido detallar las particularidades del contexto organizacional del Hospedaje Inti Raymi, desde la perspectiva de su naturaleza y localización, infraestructura, metas y funciones generales, elementos de la organización, estudio del ambiente empresarial y el análisis interno de la empresa. Se ha concluido que el Hospedaje Inti Raymi presenta ciertas carencias en su administración que requieren intervención y mejora para incrementar la calidad de sus servicios.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis general

El Sistema de Gestión de Calidad mejora significativamente en la Rentabilidad en el Grifo San Martin SAC en la Ciudad del Cusco, Periodo 2023.

3.1.2 Hipótesis específicas

1. El Sistema de Gestión de calidad mejora la Rentabilidad Económica en el Grifo San Martin SAC de la ciudad del Cusco, Periodo 2023.
2. El Sistema de Gestión de Calidad mejora la Rentabilidad Financiera, en el grifo san Martin en la ciudad del Cusco, Periodo 2023.
3. El Sistema de Gestión de Calidad mejora la Rentabilidad Social, en el Grifo San Martin en la ciudad del Cusco, Periodo 2023.

3.2 Identificación de Variables

Variable Independiente

(X) Sistema de Gestión de Calidad

Dimensiones

Planeamiento estratégico

Control de Calidad

Mejora continua

Variable Dependiente

(Y) Rentabilidad en el Grifo San Martin SAC.

Dimensiones

Rentabilidad Económica

Rentabilidad Financiera

Rentabilidad Social

3.3 Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores
V1: Sistema de Gestión de Calidad	<p>“El Sistema de Gestión de Calidad es un método de trabajo que permite a una organización garantizar la satisfacción de las demandas de sus clientes. Por lo tanto, organiza, conserva y optimiza de manera constante el rendimiento de sus procesos, siguiendo un esquema de eficiencia y eficacia que le facilita obtener ventajas competitivas.” (Yáñez, 2008)</p>	<p>La adopción de un sistema de gestión de calidad es una elección estratégica y control para una organización, ya que puede contribuir a potenciar su rendimiento global y brindar un respaldo para una base firme de administración para las iniciativas de desarrollo sostenible ISO 9001 (2015)</p>	Planeamiento estratégico	<ul style="list-style-type: none"> - Estrategias empresariales - Análisis de riesgo - Recursos óptimos
			Control de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de calidad - Estándares de calidad - Supervisión - Evaluación
			Mejora continua	<ul style="list-style-type: none"> - Acciones para mejorar el desempeño - Innovación -Objetivos a corto plazo
V2: Rentabilidad	<p>“La rentabilidad es una medida relativa de las utilidades, es la comparación de las utilidades netas obtenidas en la empresa con las ventas, con la inversión realizada y con los fondos aportados por sus propietarios” (Morillo, 2001)</p>	<p>Esta variable desarrolla la capacidad para obtener el margen de utilidad con los diferentes operaciones y movimientos que se realiza en el grifo San Martín SAC tanto en sus ventas y activos; la Rentabilidad en la presente investigación fue medido a través de los Ratios de Rentabilidad, Ratios de gestión y Margen de ganancia.</p>	Rentabilidad Económica	<ul style="list-style-type: none"> - Resultado - Control - Recursos económicos
			Rentabilidad Financiera	<ul style="list-style-type: none"> - Utilidades - Monitoreo - Expectativas
			Rentabilidad social	<ul style="list-style-type: none"> - Creación de valor - Sostenibilidad económica - Sostenibilidad social

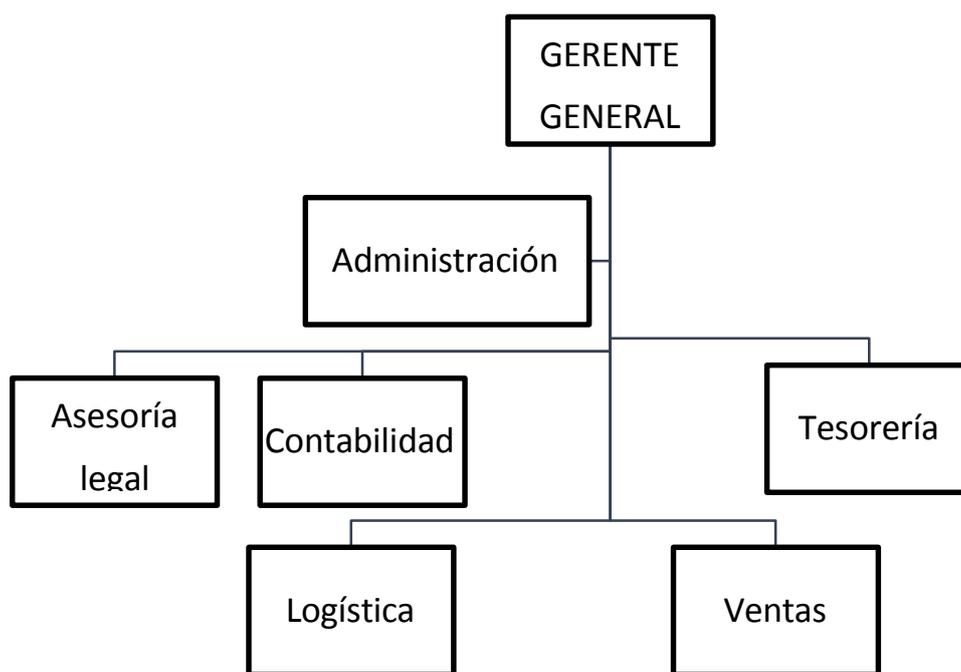
CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Ámbito de Estudio

El Grifo San Martín SAC con RUC 20527343802, desarrolla la venta de combustible líquido derivado de hidrocarburos, Está ubicado en Av. DE LA CULTURA N° 1620, Distrito de WANCHAQ, Provincia de CUSCO y Departamento del CUSCO. El titular de la entidad es el Sr. CESAR AUGUSTO FLOREZ GARCIA.

Figura 1 Organización de la Empresa



Fuente: Elaboración propia

4.2 Tipo y Nivel de Investigación

4.2.1 Tipo de Investigación

El tipo de investigación es considerado aplicada también con la denominación fundamental o pura y esto debido a que busca agrandar los conocimientos teóricos que ya se tiene sobre el tema de estudio.

Para, (Paz & Caceres Paz, 2000) “la investigación pura busca el progreso científico y el crecimiento de los conocimientos teóricos, Sin tener tanto en cuenta las posibles repercusiones en el mundo real”

4.2.2 Nivel de Investigación

Una investigación descriptiva, explicativa tiene como objetivo definir las características, propiedades y perfiles de grupos, comunidades, personas, en este caso usuarios, con el propósito de resolver las preguntas sobre las causas de los fenómenos y eventos de cualquier naturaleza, así como responder los interrogantes sobre por qué un fenómeno ocurre, en qué condiciones se presenta y por qué dos o más variables están relacionadas entre sí. (Hernandez, 2018)

4.3 Unidad de Análisis

Acerca de la unidad de análisis, ésta comprendida por todos los componentes del Grifo San Martin SAC de la ciudad del Cusco.

4.4 Población de Estudio

(Hernández, 2018) “Es el conjunto de todos los casos que compartan características particulares”. Actualmente EL GRIFO SAN MARTIN S.A.C., cuenta con 18 Trabajadores,

quienes aportaron con nuestro instrumento de investigación en el desarrollo de la investigación.

Tabla 1 Cantidad de trabajadores del Grifo San Martin

Cantidad de Trabajadores del Grifo San Martin S.A.C.	
PUESTO	CANTIDAD
Gerencia	1
Ventas	7
Área administrativa	5
caja	1
Personal de lavado	4
TOTAL	18

Elaboración propia

Fuente: Reporte de trabajadores Grifo San Martin

4.5 Tamaño de Muestra

Para Hernández Sampieri, Fernández, & Baptista, (2010, pág.394) “La selección de una muestra es un proceso de importancia, por ende, se debe tomar en cuenta algunos factores que intervienen para determinar el número de casos, como la capacidad operativa de recolección y análisis, el entendimiento del fenómeno y la naturaleza del fenómeno bajo análisis”.

La muestra para esta investigación se ha considerado al número total de la población de estudio, debido que el número de trabajadores quienes cumplen el rol en el GRIFO SAN MARTIN SAC no es numeroso.

Tabla 2 Trabajadores de la Empresa Grifo San Martin

Trabajadores de la Empresa San Martin S.A.C.		
NRO	TRABAJADORES	CARGO
1	Gerente General	Gerencia
2	Tesorero	Área administrativa
3	Asistente en Tesorería	Área administrativa
4	Contador	Área administrativa
5	Auxiliar Contable	Área administrativa
6	Asistente Contable	Área administrativa
7	Cajero	Caja
8	Personal de lavado 1	Personal clave
9	Personal de lavado 2	Personal clave
10	Personal de lavado 3	Personal clave
11	Personal de lavado 4	Personal clave
12	Vendedor 1	vendedor
13	Vendedor 2	vendedor
14	Vendedor 3	vendedor
15	Vendedor 4	vendedor
16	Vendedor 5	vendedor
17	Vendedor 6	vendedor
18	Vendedor 7	vendedor

Elaboración propia

Fuente: reporte de trabajadores Grifo San Martin

4.6 Técnicas de Selección de Muestra

La toma de muestra será realizada observando los criterios señalados en el tópico anterior.

Hernández et al. (2014) “El muestreo cualitativo es propositivo. Las primeras acciones para elegir la muestra ocurren desde el planteamiento mismo y cuando seleccionamos el contexto, en el cual esperamos encontrar los casos que nos interesan” (p,

190). El método empleado es el muestreo que se utilizó en esta investigación fue por medio de un muestreo no probabilístico.

4.7 Técnicas de Recolección de Información

a) Técnicas

(Bernal Torres, 2010) Que “Existen múltiples técnicas o herramientas para la recopilación de información en el trabajo de campo de una investigación específica. Se emplean unas u otras técnicas según el método y el tipo de investigación que se llevará a cabo.”

En la presente investigación se utilizó la técnica revisión documental, así como la encuesta a los socios del GRIFO SAN MARTIN SAC y trabajadores, esto con el objetivo de recolectar datos de información necesaria para la organización del tema.

Según (Alfonzo I. M., 1988) “La investigación documental es un procedimiento científico, un proceso sistemático de indagación, recolección, organización, análisis e interpretación de información o datos en torno a un determinado tema. Al igual que otros tipos de investigación, éste es conducente a la construcción de conocimientos.”

Según (Hernandez, 2018) afirma “La encuesta es un instrumento de la investigación de mercados que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionario diseñados en forma previa para la obtención de información específica”.

b) Instrumentos

Hernández et al (2014), “Señala que el instrumento se refiere a cuando en el estudio contamos con diversos tipos de instrumentos para evaluar las variables de interés y en ciertos

casos se pueden fusionar varias técnicas de recopilación de datos.” (p.217). El instrumento que se utilizará en el estudio será el Análisis Documental y el Cuestionario el cual estará conformado por una serie de interrogantes donde se les aplicará a los colaboradores a quienes se considerará como colaboradores encuestados.

4.8 Técnicas de Análisis e Interpretación de la Información

El procesamiento de datos alude a todo el procedimiento que un investigador realiza desde la recopilación de datos, hasta la exposición de estos de manera condensada. Incluye fundamentalmente tres fases: recolección y recepción, procesamiento y exhibición. Para las ciencias sociales y naturales, gran parte de este procesamiento de datos, previamente codificados, se realiza mediante las denominadas "bases de datos", que son registros, correctamente categorizados y guardados por un medio electrónico. La gestión de datos a través de programas de computación ofrece un beneficio en términos de tiempo, dinero y espacio, dado que proporcionan resultados inmediatos. En este proceso cuenta, sobre todo, la habilidad del ser humano para capturar los datos y procesarlos de acuerdo a algún parámetro estadístico. (Medina, 2023)

Los datos obtenidos se dan mediante la aplicación del cuestionario, han sido procesados en el Programa Estadístico SPSS V.25, obteniéndose figuras y tablas; así como, llevar a cabo análisis de texto.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

Al inicio se procedió a registrar la información obtenida mediante los cuestionarios en el programa Microsoft Excel y el programa estadístico IBM-SPSS, para su interpretación y análisis. Posteriormente se obtuvieron los gráficos estadísticos para poder analizar los resultados de una manera didáctica.

Sistema de Gestión de Calidad

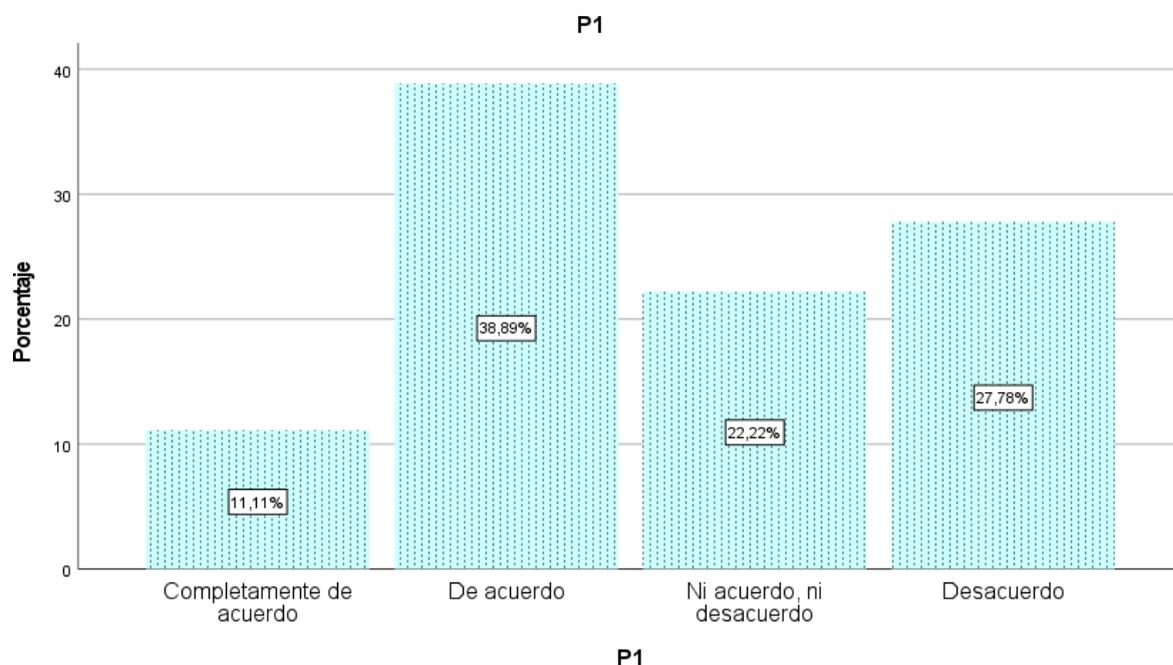
P1 ¿Considera necesario aplicar estrategias de rigor en Gestión de Calidad para obtener un buen Margen de Ganancia?

Tabla 3 Estrategias Empresariales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente de acuerdo	2	11,1	11,1	11,1
	De acuerdo	7	38,9	38,9	50,0
	Ni acuerdo, ni desacuerdo	4	22,2	22,2	72,2
	Desacuerdo	5	27,8	27,8	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Figura 2 Estrategias empresariales



Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Los resultados obtenidos en la tabla 3 y figura 2 se muestra, que los encuestados marcaron las opciones “Completamente de acuerdo” con un 11,11% y “De acuerdo” con 38,89%, dando un total de 50% de encuestados que están de acuerdo en aplicar estrategias de rigor en Gestión de Calidad para obtener un buen Margen de Ganancia; un 22,22% de los encuestados respondieron ni acuerdo ni desacuerdo. Por otro lado, un 27,78% están en desacuerdo en aplicar estrategias de rigor en Gestión de Calidad para obtener un buen Margen de Ganancia.

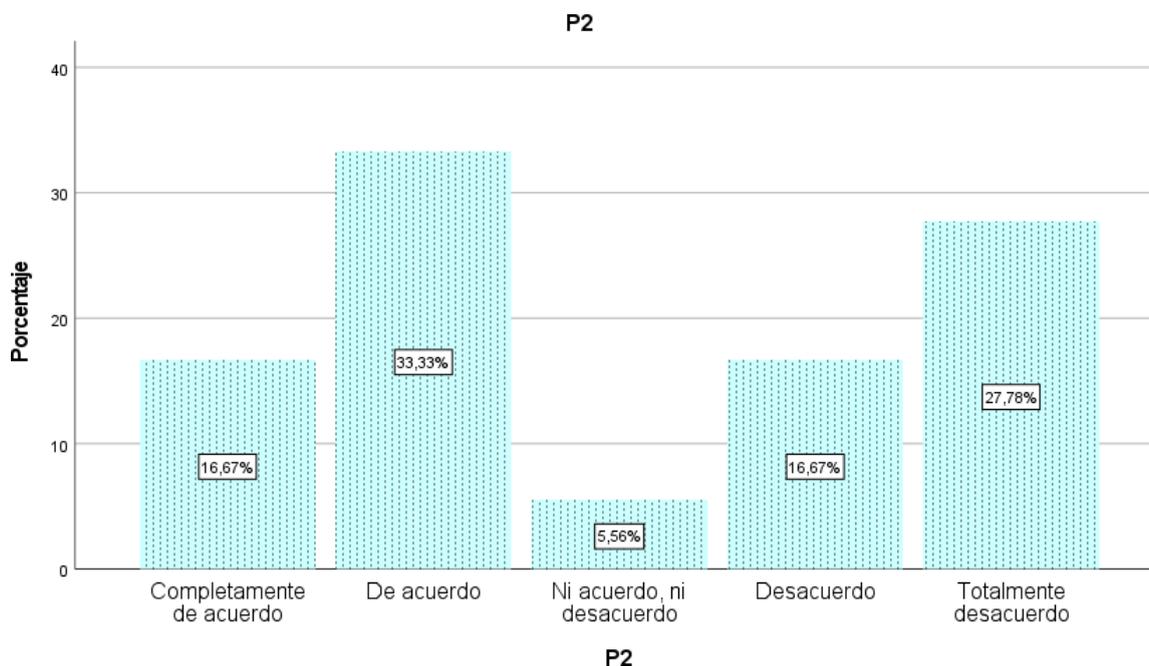
P2 ¿Considera que la empresa mantiene una adecuada gestión de riesgo?

Tabla 4 Análisis de Riesgo

P2					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente de acuerdo	3	16,7	16,7	16,7
	De acuerdo	6	33,3	33,3	50,0
	Ni acuerdo, ni desacuerdo	1	5,6	5,6	55,6
	Desacuerdo	3	16,7	16,7	72,2
	Totalmente desacuerdo	5	27,8	27,8	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Figura 3 Análisis de Riesgo



Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Los resultados obtenidos en la tabla 4 y figura 3 se muestra, que los encuestados marcaron las opciones “Completamente de acuerdo” con un 16,67% y “De acuerdo” con 33,33%, dando un total de 50% de encuestados que están de acuerdo que la empresa mantiene una adecuada gestión de riesgo; un 5,56% de los encuestados respondieron ni acuerdo ni desacuerdo. Por otro lado, un 44,5% están en desacuerdo y totalmente desacuerdo que la empresa mantiene una adecuada gestión de riesgo.

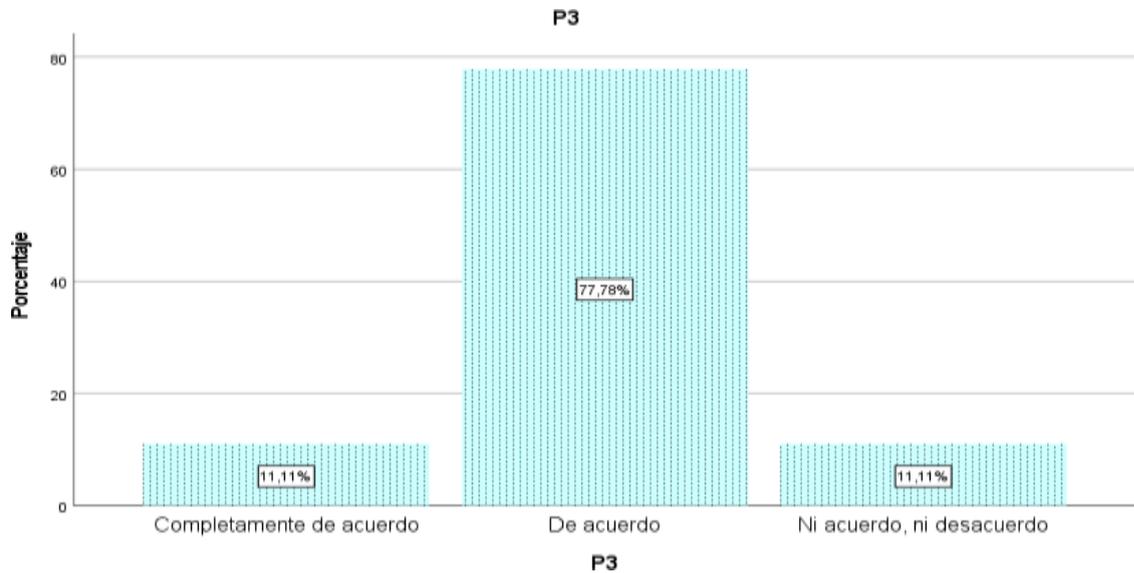
P3 ¿Cree que el éxito rentable de la empresa depende de la buena utilización de sus recursos?

Tabla 5 Recursos óptimos

P3					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente de acuerdo	2	11,1	11,1	11,1
	De acuerdo	14	77,8	77,8	88,9
	Ni acuerdo, ni desacuerdo	2	11,1	11,1	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Figura 4 Recursos óptimos



Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Los resultados de la tabla 5 y la figura 4 revelan que los participantes en la encuesta eligieron las alternativas "Completamente de acuerdo" con un 11,11% y "De acuerdo" con un

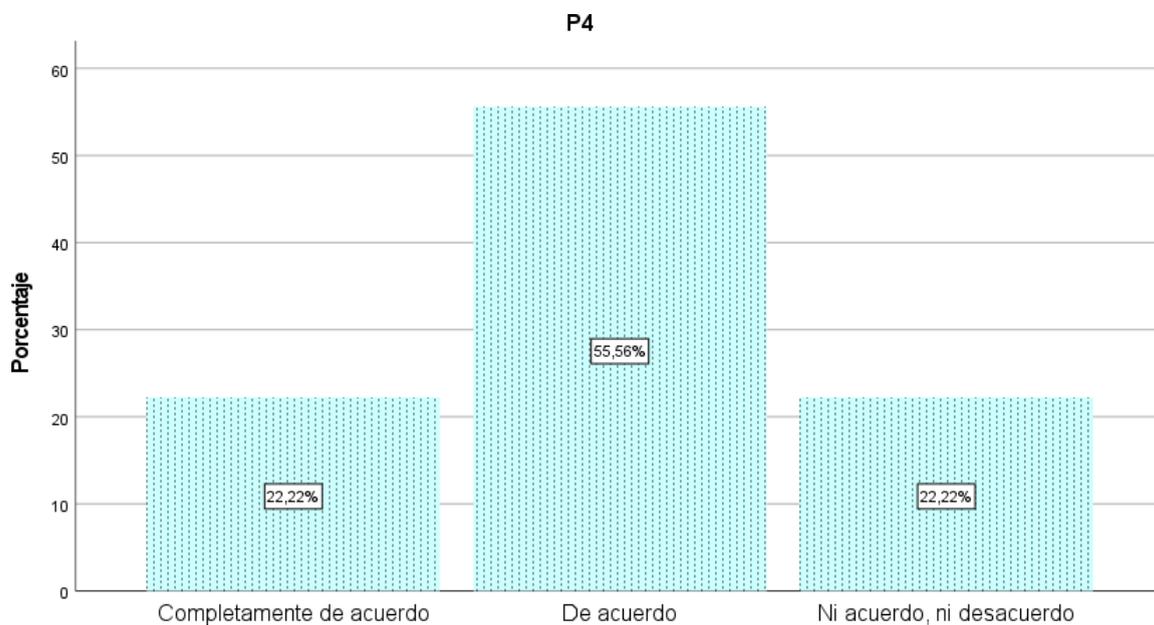
77.78%, lo que representa un total de 88.9% de los encuestados que piensan que el éxito lucrativo de la empresa se basa en el uso adecuado de sus recursos; un 11,11% de los participantes en la encuesta expresaron ni acuerdo ni desacuerdo. Por otro lado, ningún participante en la encuesta discrepa ni se opone completamente a que el éxito lucrativo de la empresa se basa en el uso adecuado de sus recursos.

P4 *¿Considera que la elaboración de un plan de calidad contribuye al cumplimiento de las metas empresariales?*

Tabla 6 Plan de Calidad

P4					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente de acuerdo	4	22,2	22,2	22,2
	De acuerdo	10	55,6	55,6	77,8
	Ni acuerdo, ni desacuerdo	4	22,2	22,2	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Figura 5 Plan de Calidad

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Los resultados obtenidos en la tabla 6 y figura 5 se muestra, que de los encuestados marcaron las opciones “Completamente de acuerdo” con un 22,22% y “De acuerdo” con 55.56%, dando un total de 88.9% de encuestados quienes piensan que la elaboración de un plan de calidad contribuye al cumplimiento de las metas empresariales. Por otro lado, el 22,22% de los encuestados respondieron “ni acuerdo, ni desacuerdo”.

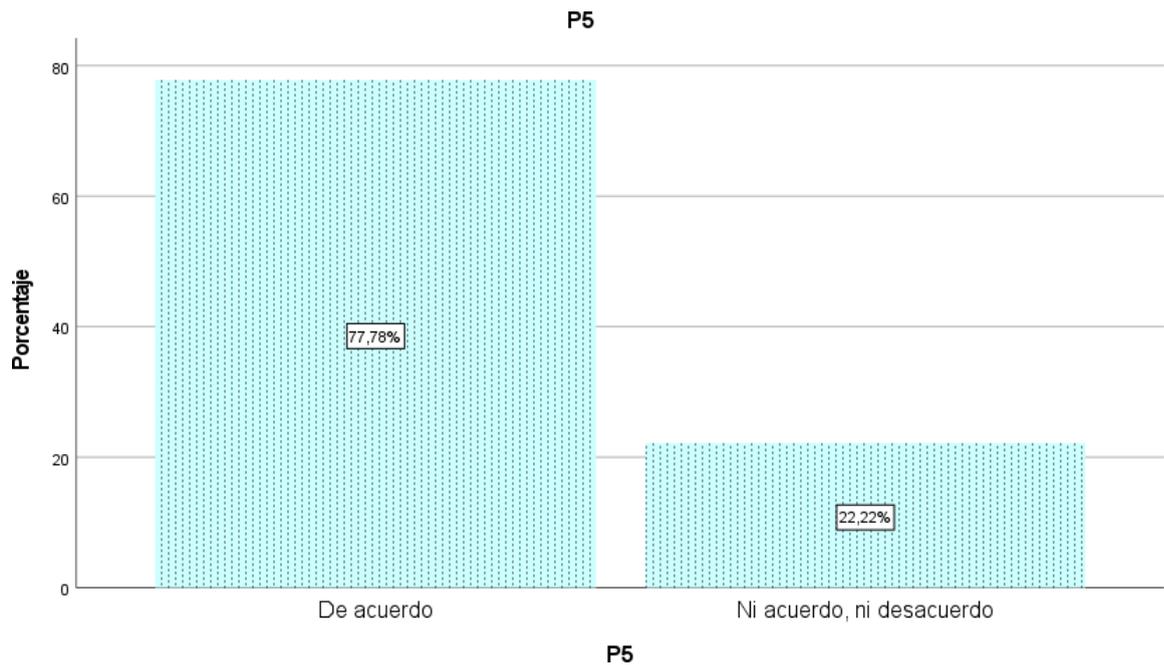
P5 ¿Considera que trabajar bajo los estándares de calidad, permite obtener mejores oportunidades de crecimiento?

Tabla 7 Estándares de Calidad

P5					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	14	77,8	77,8	77,8
	Ni acuerdo, ni desacuerdo	4	22,2	22,2	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Figura 6 Estándares de Calidad



Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Los resultados obtenidos en la tabla 7 y figura 6 se muestra, el 77.78 % de los

encuestados están de acuerdo que trabajar bajo los estándares de calidad, permite obtener mejores oportunidades de crecimiento. Por otro lado, el 22.2% de los encuestados respondieron ni acuerdo ni desacuerdo.

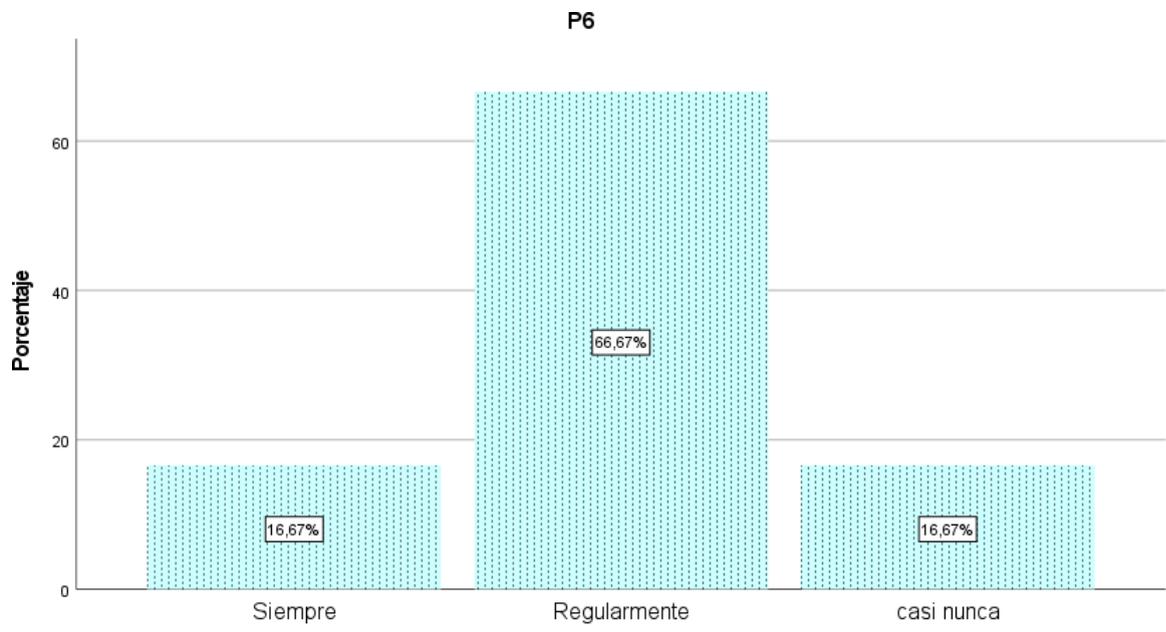
P6 ¿la supervisión a la infraestructura y al personal es constante?

Tabla 8 Supervisión

P6					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	3	16,7	16,7	16,7
	Regularmente	12	66,7	66,7	83,3
	casi nunca	3	16,7	16,7	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Figura 7 Supervisión



Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Los resultados obtenidos en la tabla 8 y figura 7 se muestra, que los encuestados marcaron las opciones casi nunca con 16,67%, que sostienen que la supervisión del personal no es permanente. En contraste, un 56.67% realizó la opción de manera regular y un 16,67% siempre, lo que resulta en un 83,3% de los encuestados que consideran que se lleva a cabo una supervisión constante del personal.

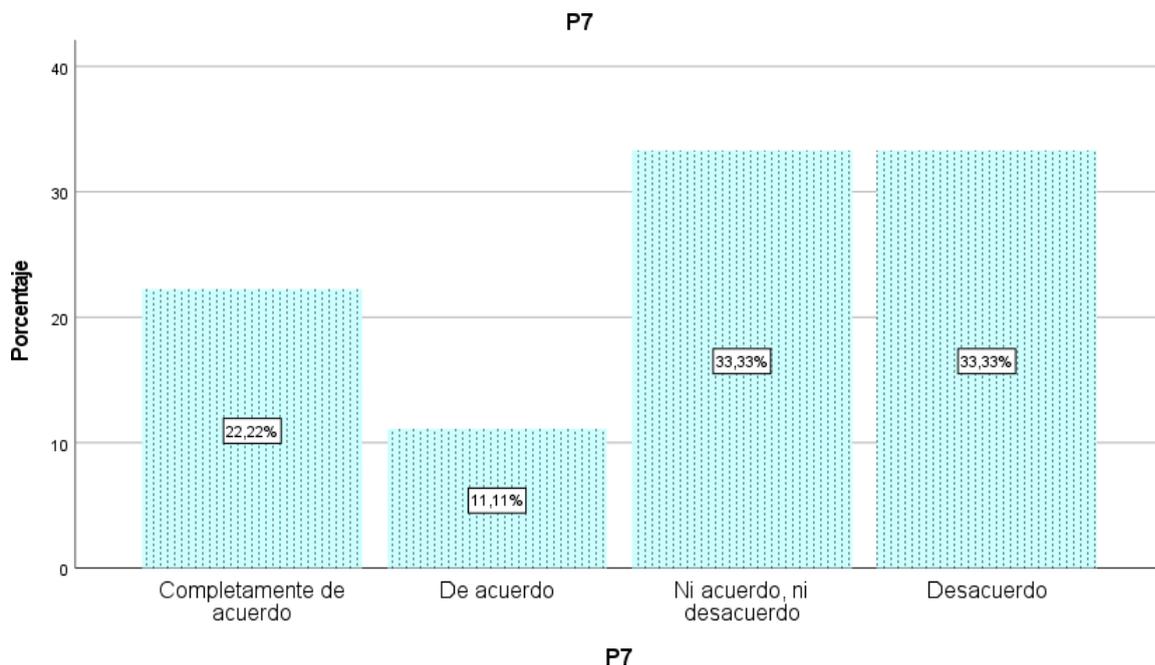
P7 *¿Considera que hay una evaluación adecuada de la gestión en los tanques de combustible, así como la aplicación de la tecnología que distribuye esta?*

Tabla 9 Evaluación

P7					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente de acuerdo	4	22,2	22,2	22,2
	De acuerdo	2	11,1	11,1	33,3
	Ni acuerdo, ni desacuerdo	6	33,3	33,3	66,7
	Desacuerdo	6	33,3	33,3	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de la aplicación del cuestionario según SPSS

Figura 8 Evaluación



Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Los resultados obtenidos en la tabla 9 y figura 8 se muestra, que los encuestados marcaron las opciones “Completamente de acuerdo” con un 22,22% y “De acuerdo” con 11,11%, dando un total de 33,33% de encuestados consideran que la empresa evalúa cómo se gestionan los tanques de combustible, así como la aplicación de la tecnología que distribuye esta. Por otro lado, un 33,33% están en desacuerdo; mientras que un 33,33% respondieron ni acuerdo ni desacuerdo.

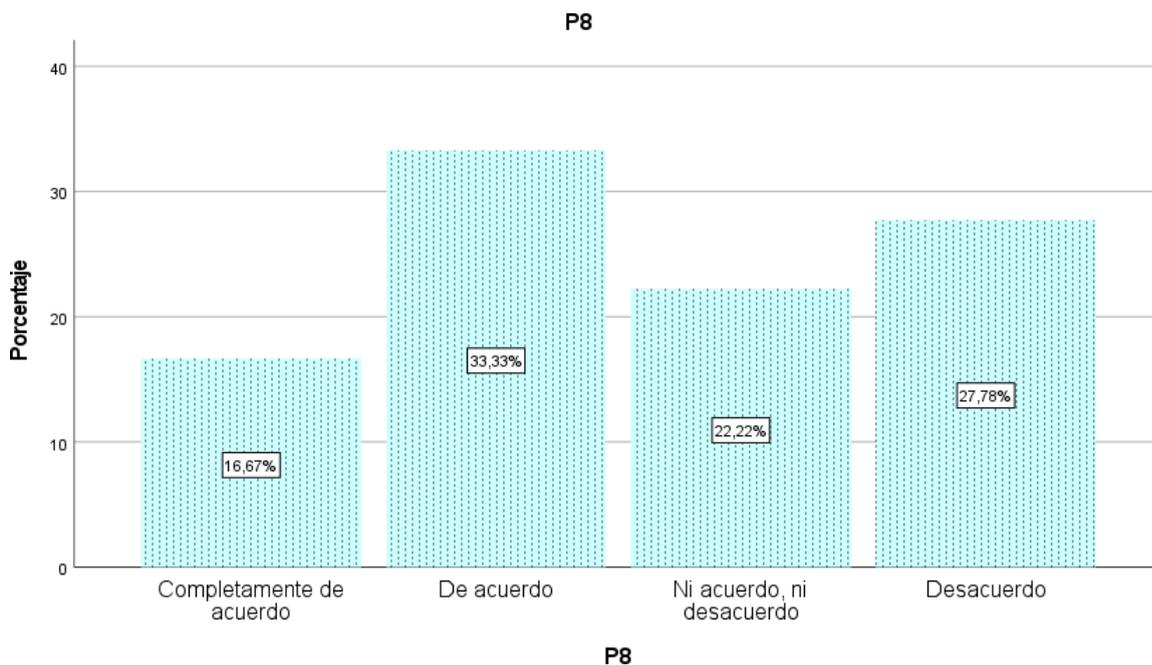
P8 ¿Considera que la empresa investiga las necesidades y expectativas y el grado de satisfacción de los clientes para la modificación y mejora de los servicios y productos?

Tabla 10 Acciones para mejorar el desempeño

P8					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente de acuerdo	3	16,7	16,7	16,7
	De acuerdo	6	33,3	33,3	50,0
	Ni acuerdo, ni desacuerdo	4	22,2	22,2	72,2
	Desacuerdo	5	27,8	27,8	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Figura 9 Acciones para mejorar el desempeño



Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Los resultados obtenidos en la tabla 10 y figura 9 se muestra, que los encuestados marcaron las opciones “Completamente de acuerdo” con un 16,67% y “De acuerdo” con 33,33%, dando un total de 50% de encuestados que están de acuerdo que la empresa investiga las escaseces y expectativas, así como el grado de satisfacción de los clientes para la modificación y mejora de los servicios y productos. Por otro lado, un 27,76% están en desacuerdo; mientras que un 22,22% respondieron ni acuerdo ni desacuerdo.

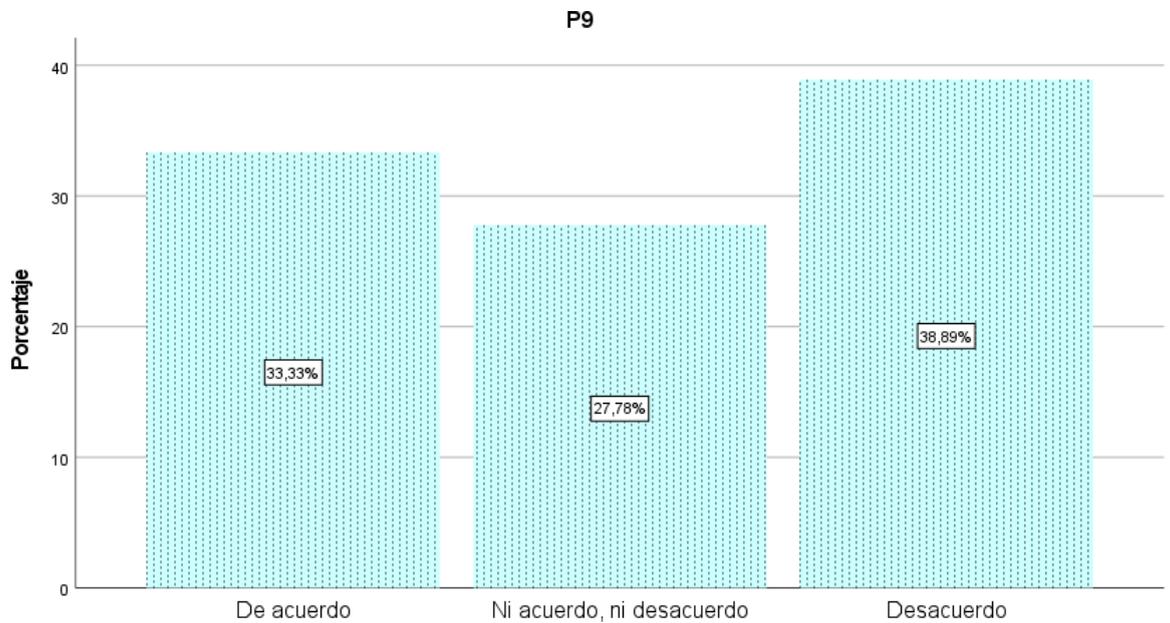
P9 ¿Considera que la empresa gestiona convenientemente las tecnologías existentes y se preocupa de su modernización y renovación?

Tabla 11 Innovación

P9					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	6	33,3	33,3	33,3
	Ni acuerdo, ni desacuerdo	5	27,8	27,8	61,1
	Desacuerdo	7	38,9	38,9	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Figura 10 Innovación



Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Los resultados obtenidos en la tabla 11 y figura 10 se muestra, el 33,33% de encuestados están de acuerdo que la empresa gestiona convenientemente las tecnologías existentes y se preocupa de su modernización y renovación. Por otro lado, un 38,89% están en desacuerdo; mientras que un 27,78% respondieron ni acuerdo ni desacuerdo.

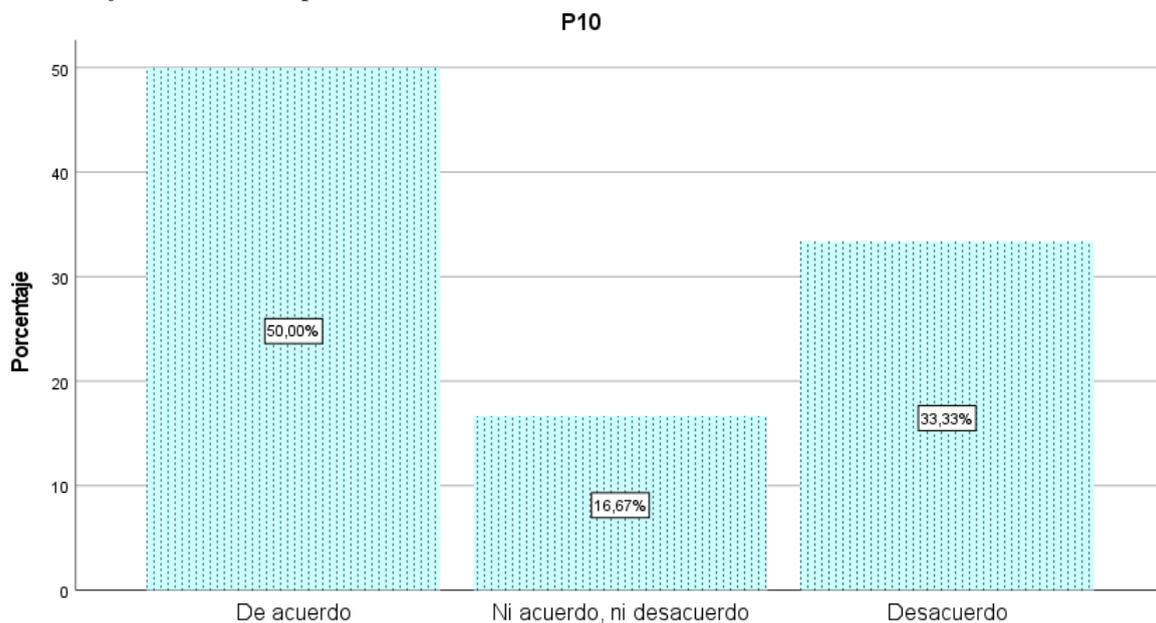
P10 ¿Considera que la empresa se mantiene enfocado y motivado para lograr sus objetivos a corto plazo?

Tabla 12 Objetivos a corto plazo

P10					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	9	50,0	50,0	50,0
	Ni acuerdo, ni desacuerdo	3	16,7	16,7	66,7
	Desacuerdo	6	33,3	33,3	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Figura 11 Objetivos a corto plazo



Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Los resultados obtenidos en la tabla 12 y figura 11 se muestra, el 50% de encuestados están de acuerdo que la empresa se mantiene enfocado y motivado para lograr sus objetivos a corto plazo. Por otro lado, un 33,33% están en desacuerdo; mientras que un 16,67% respondieron ni acuerdo ni desacuerdo.

RENTABILIDAD

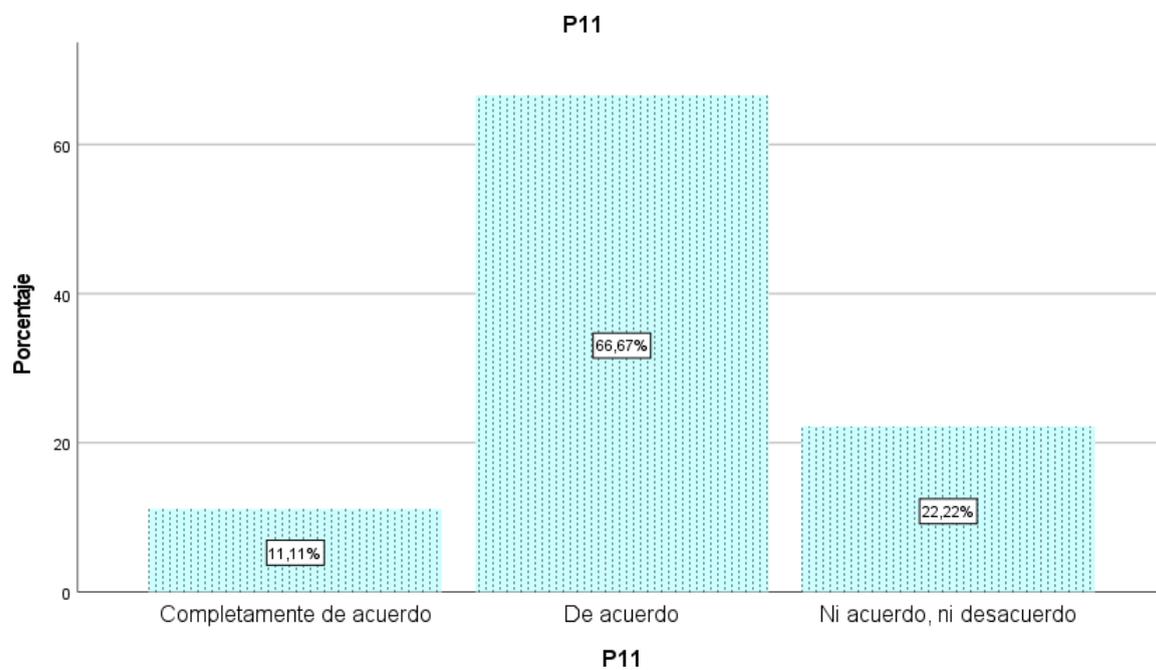
P11 ¿Considera que la empresa determina de forma eficiente todos sus ingresos que perciben al final de un periodo determinado?

Tabla 13 Resultado

P11					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente de acuerdo	2	11,1	11,1	11,1
	De acuerdo	12	66,7	66,7	77,8
	Ni acuerdo, ni desacuerdo	4	22,2	22,2	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Figura 12 Resultado



Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Los resultados obtenidos en la tabla 13 y figura 12 se muestra, que los encuestados marcaron las opciones “Completamente de acuerdo” con un 11,11% y “De acuerdo” con

56.67%, dando un total de 77,8% de encuestados consideran que la empresa determina de forma eficiente todos sus ingresos que perciben al final de un periodo determinado. Por otro lado, un 22,22% respondieron ni acuerdo ni desacuerdo.

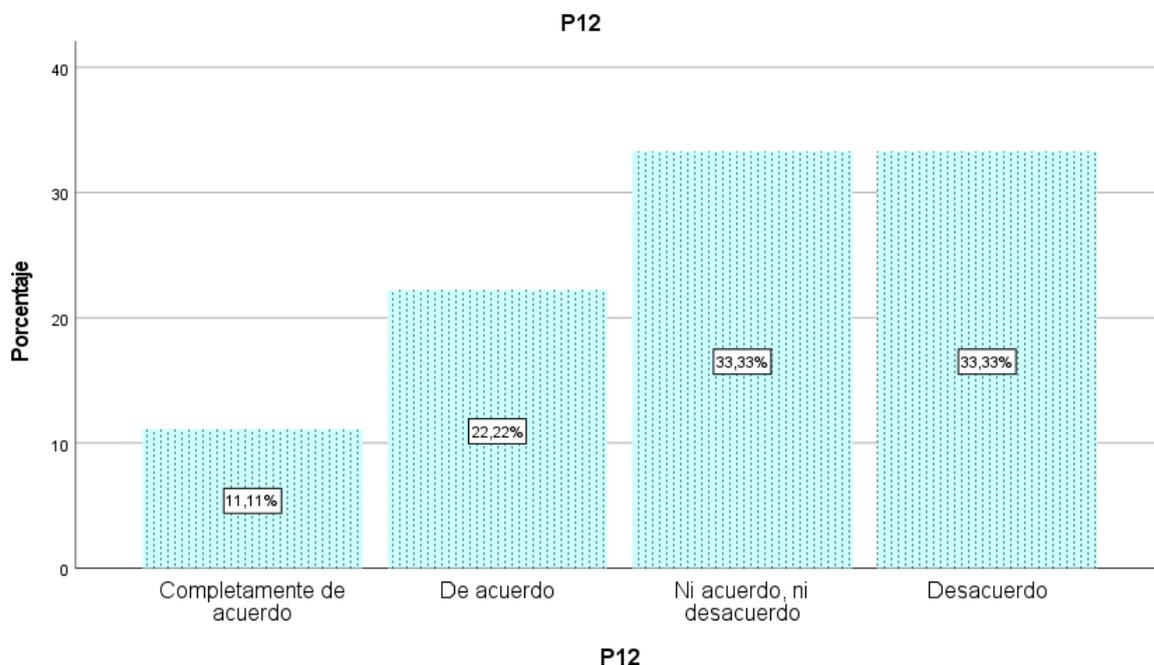
P12 ¿Considera que la empresa cuenta con un manejo y control adecuado del sistema de facturación de la empresa Grifo San Martin?

Tabla 14 Control

P12					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente de acuerdo	2	11,1	11,1	11,1
	De acuerdo	4	22,2	22,2	33,3
	Ni acuerdo, ni desacuerdo	6	33,3	33,3	66,7
	Desacuerdo	6	33,3	33,3	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Figura 13 Control



Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Los resultados emanados en la tabla 14 y figura 13 da ha conocer, que los encuestados marcaron las opciones “Completamente de acuerdo” con un 11,11% y “De acuerdo” con 22,22%, dando un total de 33,33% de encuestados están de acuerdo que la empresa *cuenta con un manejo y control adecuado del sistema de facturación*. Por otro lado, un 33,33% de los encuestados están en desacuerdo que el Grifo San Martin cuenta con un adecuado Sistema de Facturación, mientras que un 33,33% de los encuestados respondieron ni acuerdo ni desacuerdo.

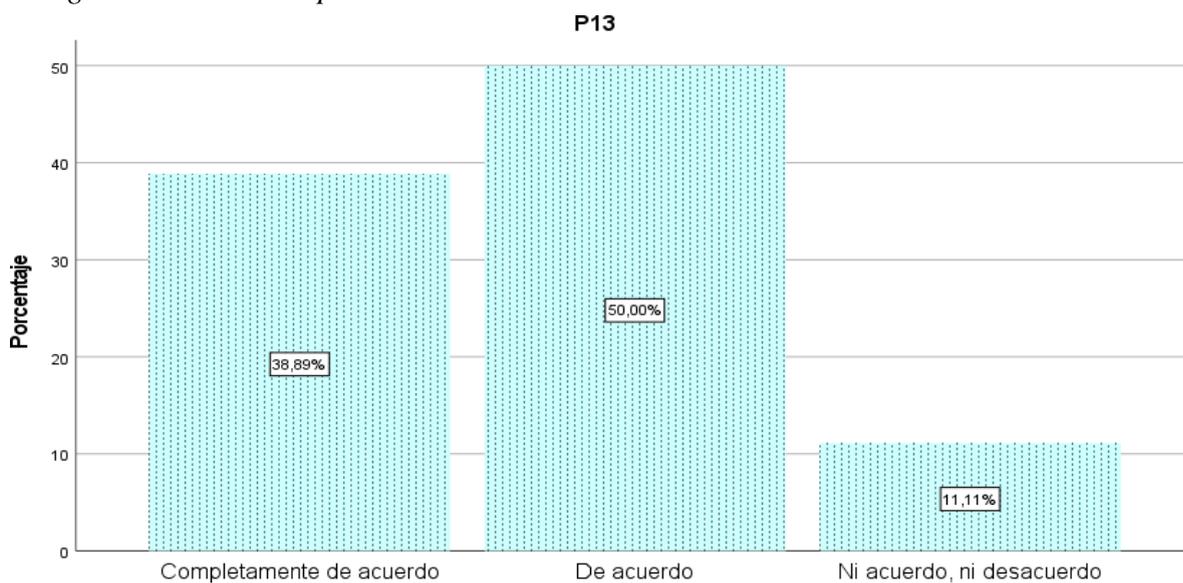
P13 ¿Considera que los recursos económicos que mantiene la empresa, están siendo empleados de forma adecuada para la generación de utilidades?

Tabla 15 Recursos Económicos

P13					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente de acuerdo	7	38,9	38,9	38,9
	De acuerdo	9	50,0	50,0	88,9
	Ni acuerdo, ni desacuerdo	2	11,1	11,1	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de la aplicación del cuestionario según SPSS

Figura 14 Recursos óptimos



Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Los resultados obtenidos en la tabla 15 y figura 14 se muestra, que los encuestados marcaron las opciones “Completamente de acuerdo” con un 38.89% y “De acuerdo” con 50%,

dando un total de 88,89% de encuestados están de acuerdo que los recursos económicos que mantiene la empresa, están siendo empleados de forma adecuada para la generación de utilidades. Por otro lado, un 11,11% respondieron ni acuerdo ni desacuerdo.

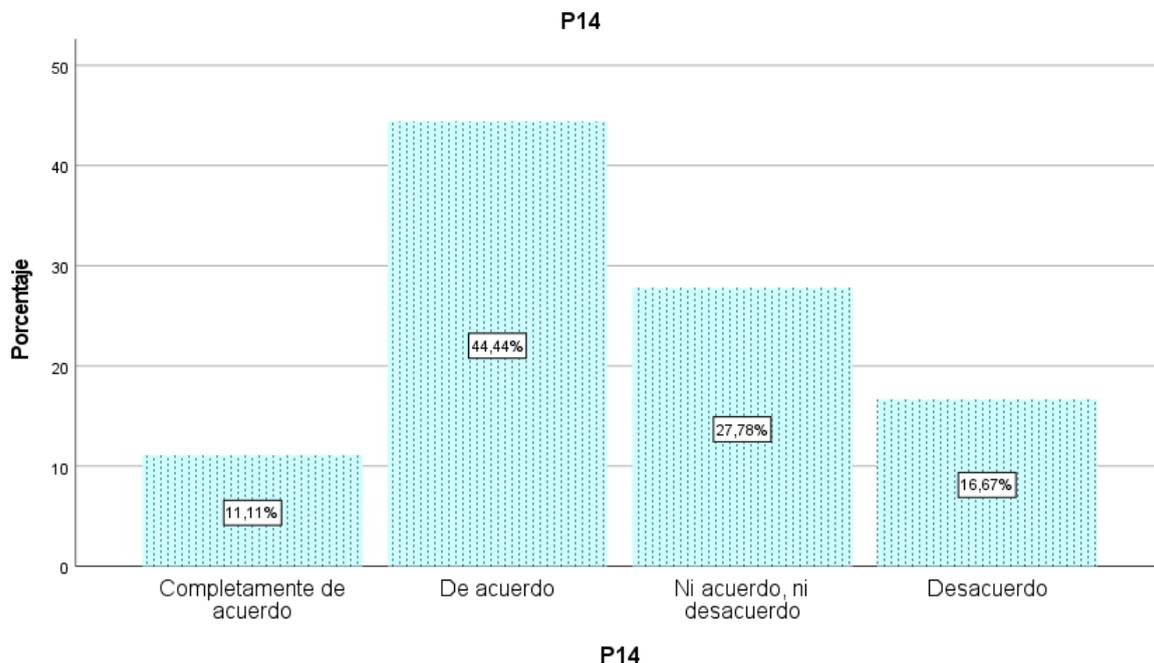
P14 ¿Considera? que la empresa suele estimar las utilidades antes de culminar el correspondiente periodo, para compararlo con el avance mensual

Tabla 16 Utilidades

P14					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente de acuerdo	2	11,1	11,1	11,1
	De acuerdo	8	44,4	44,4	55,6
	Ni acuerdo, ni desacuerdo	5	27,8	27,8	83,3
	Desacuerdo	3	16,7	16,7	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Figura 15 Utilidades



Los resultados logrados en la tabla 16 y figura 15 se observa, que los encuestados marcaron las opciones “Completamente de acuerdo” con un 11,11% y “De acuerdo” con 44,44%, dando un total de 55,6% de encuestados están de acuerdo *que la empresa suele estimar las utilidades antes de culminar el correspondiente periodo, para compararlo con el avance mensual*. Por otro lado, un 16,67% de los encuestados están en desacuerdo; mientras que el 27.76% respondieron ni acuerdo ni desacuerdo.

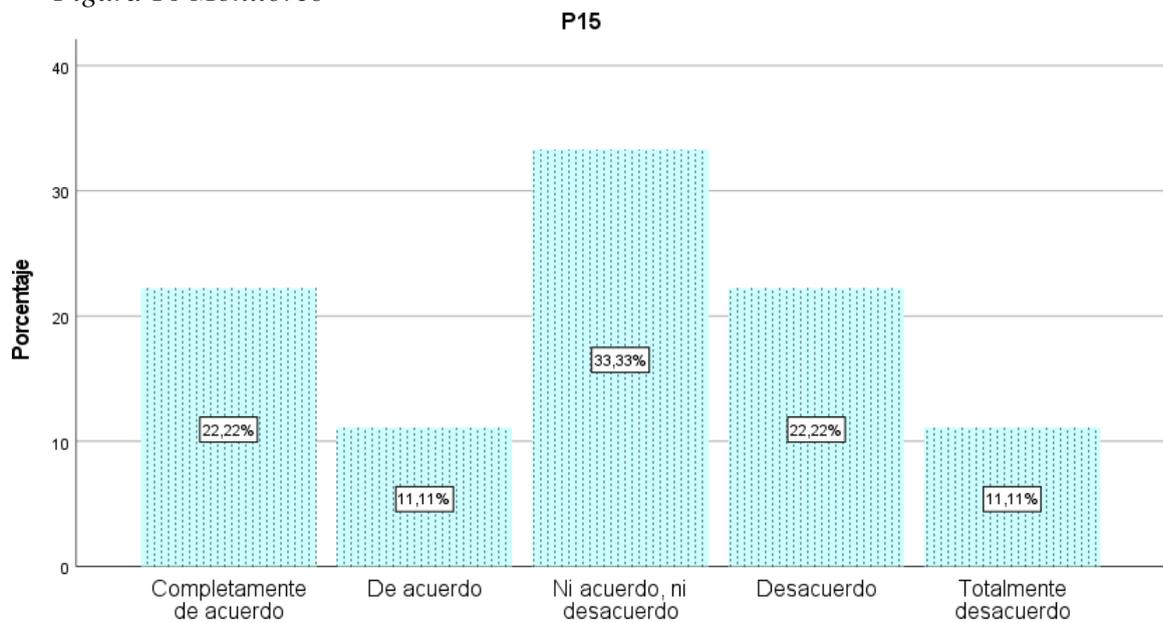
P15 *¿Considera que la empresa mantiene un adecuado monitoreo y control de su patrimonio, y la utilización que les brinde utilidades en la misma?*

Tabla 17 Monitoreo

P15					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente de acuerdo	4	22,2	22,2	22,2
	De acuerdo	2	11,1	11,1	33,3
	Ni acuerdo, ni desacuerdo	6	33,3	33,3	66,7
	Desacuerdo	4	22,2	22,2	88,9
	Totalmente desacuerdo	2	11,1	11,1	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Figura 16 Monitoreo



P15

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Los resultados obtenidos en la tabla 17 y figura 16 se muestra, que los encuestados marcaron las opciones “Completamente de acuerdo” con un 22,22% y “De acuerdo” con

11,11%, dando un total de 33,33% de encuestados están de acuerdo *que la empresa conserva un adecuado monitoreo y control de su patrimonio, y la utilización que les ofrezca utilidades en la misma*. Por otro lado, un 33,33% de los encuestados están en desacuerdo; mientras que el 33,33% respondieron ni acuerdo ni desacuerdo.

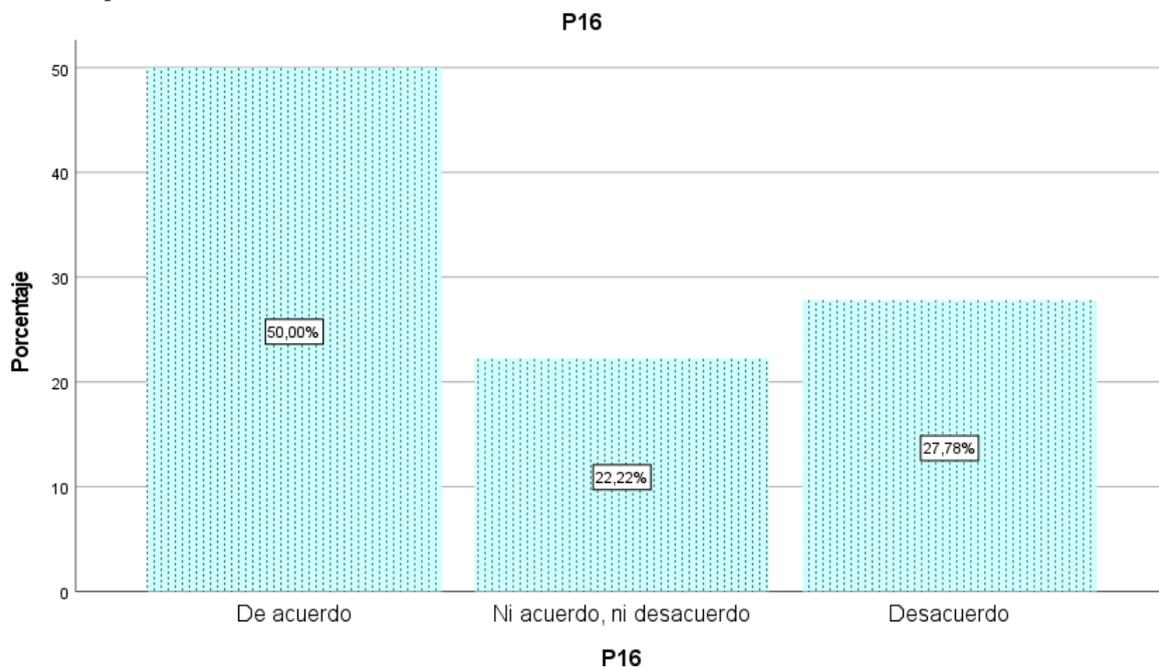
P16 *¿Considera que al finalizar cada periodo, la rentabilidad financiera alcanzada suele alcanzar las expectativas de los propietarios de la empresa en base a lo que habían planificado?*

Tabla 18 Expectativas

P16					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	9	50,0	50,0	50,0
	Ni acuerdo, ni desacuerdo	4	22,2	22,2	72,2
	Desacuerdo	5	27,8	27,8	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Figura 17 Expectativa



Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Los resultados obtenidos en la tabla 18 y figura 17 se muestra, el 50% de encuestados están de acuerdo que, al concluir cada periodo, la rentabilidad financiera alcanzada suele alcanzar las expectativas de los propietarios de la empresa en base a lo que habían planificado. Por otro lado, un 27,78% están en desacuerdo; mientras que un 22,22% respondieron ni acuerdo ni desacuerdo.

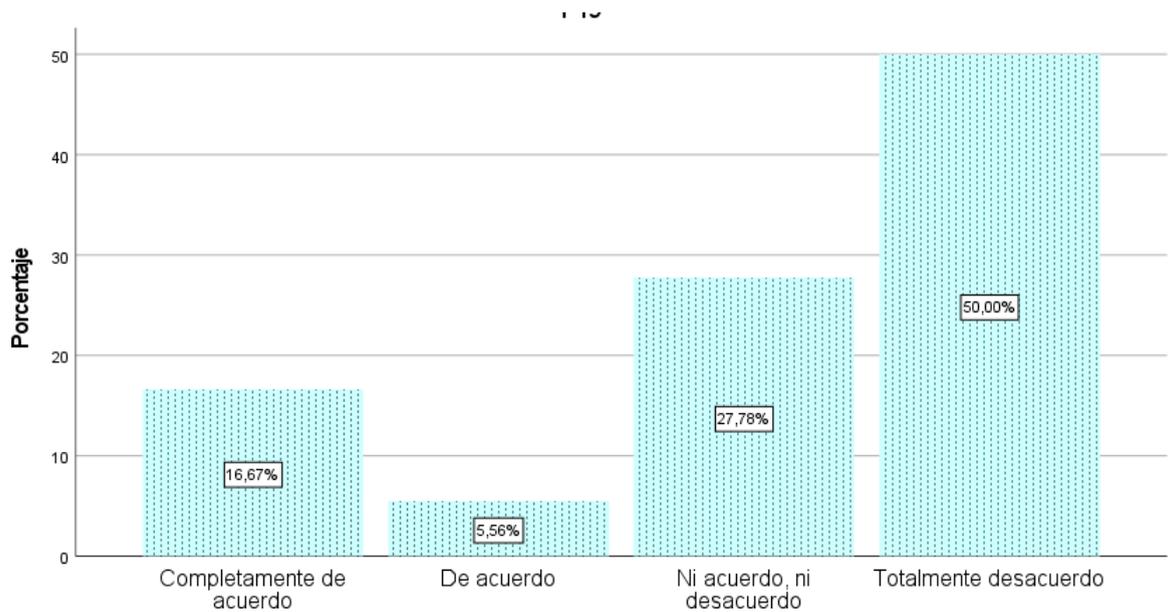
P17 ¿La empresa desarrolla prácticas vinculadas con alentar la competencia y la creación de valor?

Tabla 19 Creación de valor

P17					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente de acuerdo	3	16,7	16,7	16,7
	De acuerdo	1	5,6	5,6	22,2
	Ni acuerdo, ni desacuerdo	5	27,8	27,8	50,0
	Totalmente desacuerdo	9	50,0	50,0	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Figura 18 Creación de valor



Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Los resultados obtenidos en la tabla 19 y figura 18 se muestra, que los encuestados marcaron las opciones “Completamente de acuerdo” con un 16,67% y “De acuerdo” con 5,56%,

dando un total de 22,22% de encuestados están de acuerdo que *la empresa desarrolla prácticas vinculadas con alentar la competencia y la creación de valor*. Por otro lado, un 50 % de los encuestados están en desacuerdo; mientras que el 27,78% respondieron ni acuerdo ni desacuerdo.

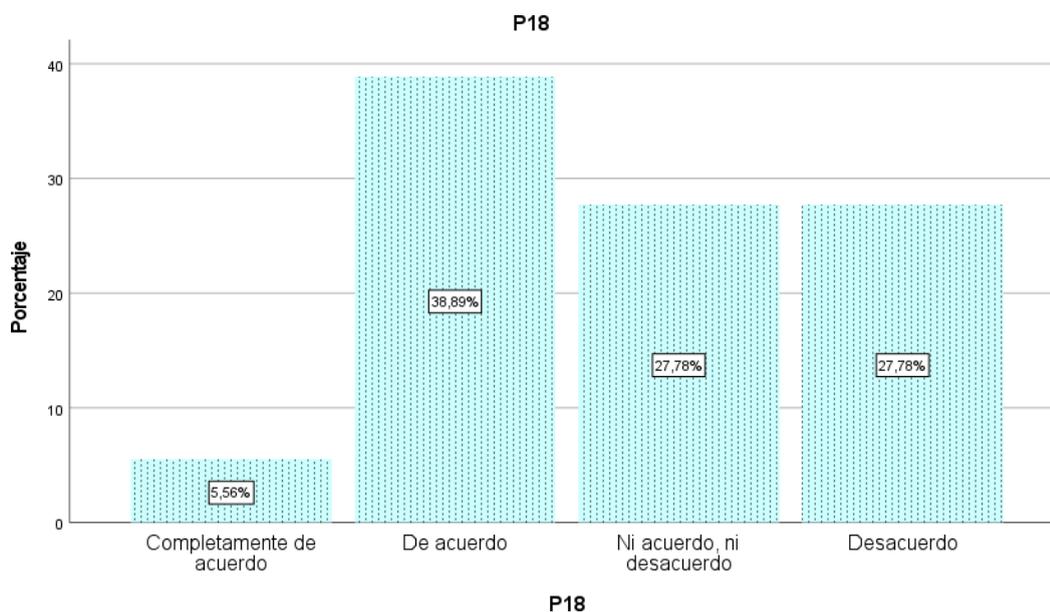
P18 18. ¿Considera usted que la empresa desarrolla tareas enmarcadas para la Generación de empleo?

Tabla 20 Generación de empleo

P18					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente de acuerdo	1	5,6	5,6	5,6
	De acuerdo	7	38,9	38,9	44,4
	Ni acuerdo, ni desacuerdo	5	27,8	27,8	72,2
	Desacuerdo	5	27,8	27,8	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Figura 19 Generación de Empleo



Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Los resultados obtenidos en la tabla 20 y figura 19 se muestra, que los encuestados marcaron las opciones “Completamente de acuerdo” con un 5,56% y “De acuerdo” con 38,89%, dando un total de 44,4% de encuestados están de acuerdo *que la empresa desarrolla tareas enmarcadas para garantizar una sostenibilidad económica*. Por otro lado, un 27,78% de los encuestados están en desacuerdo; mientras que el 27,78% respondieron ni acuerdo ni desacuerdo.

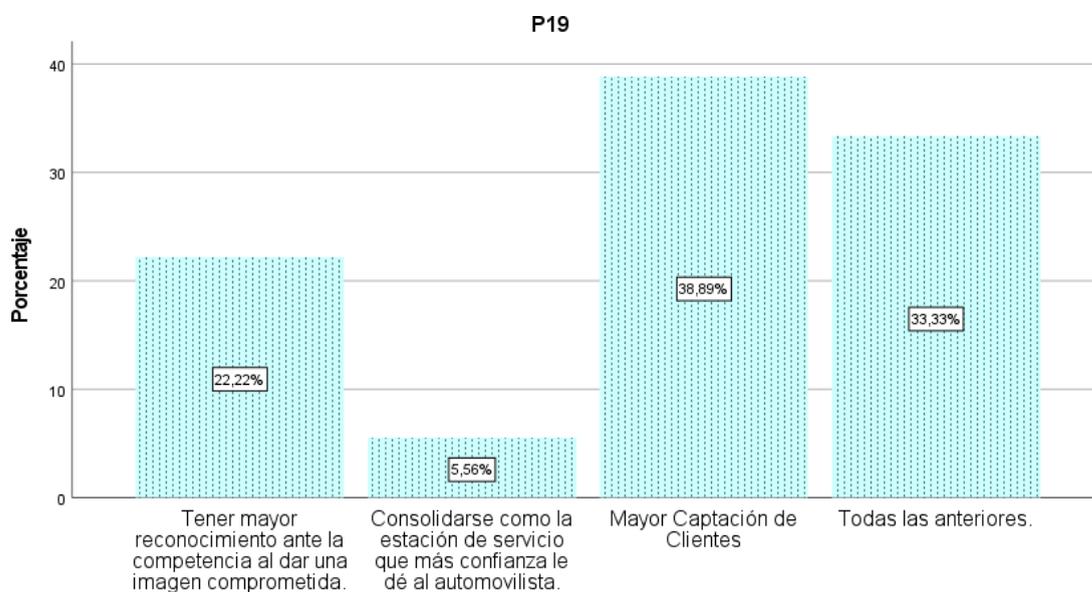
1. **P19** ¿Cómo considera que el Grifo San Martín Fomenta con el Desarrollo de la comunidad?

Tabla 21 Desarrollo de la Comunidad

P19					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Tener mayor reconocimiento ante la competencia al dar una imagen comprometida.	4	22,2	22,2	22,2
	Consolidarse como la estación de servicio que más confianza le dé al automovilista.	1	5,6	5,6	27,8
	Mayor Captación de Clientes	7	38,9	38,9	66,7
	Todas las anteriores.	6	33,3	33,3	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Figura 20 Desarrollo de la comunidad



Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Los resultados obtenidos en la tabla 21 y figura 20 se tiene que el 22.22% respondió tener mayor reconocimiento ante la competencia al dar una imagen comprometida, el 5.56% consolidarse como la estación de servicio que más confianza le da al automovilista; el 38.89% de los encuestados respondió Mayor captación de clientes, mientras que el 33.33% respondió todas las anteriores

Tabla 22 Estados de Situación Financiera del grifo San Martin

RUC: 20527343802					
ESTADO DE CAMBIOS EN LA SITUACION FINANCIERA					
(AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2023)					
Análisis Vertical					
ACTIVO			PASIVO		
Activo			Pasivo		
Corriente			Corriente		
Caja	1,455,835.00	13.0%			
Cuentas por cobrar comerciales	1,441,149.00	12.9%	Tributos Por Pagar	29,577.00	0.3%
Cuentas por Cobrar Diversas-terceros	161,981.00	1.5%	Remuneraciones por pagar	22,525.00	0.2%
cuentas por cobrar a accionistas y personal		0.0%	Ctas por pagar comerciales	556,250.00	5.0%
Servicios y otros contratados por anticipo	1,140.00	0.0%	Ctas por pagar comerciales Diversas obligaciones	0	0.0%
Mercaderías	150,239.00	1.3%	financieras	1,163,075.52	10.4%
Activo Diferido		0.0%	Total, Pasivo Corriente	1,771,427.52	15.9%
Total, Activo Corriente	3,210,344.00	28.8%	Pasivo no Corriente		
			Pasivo Diferido	-	
Activo no Corriente			Obligaciones	2,277,676.48	20.4%
			Total, Pasivo no Corriente	2,277,676.48	20.4%
Inmueble Maquinaria y Equipo	9,067,316.00	81.2%			
Inmueble Maquinaria y Equipo LEASING	58,863.00	0.5%			
Intangibles	4,907.00	0.0%	Patrimonio		
Deprec. Y Amortización Acumulada	-1,176,620.00	10.5%	Capital	656,025.00	5.9%
Total Activo no Corriente	7,954,466.00	71.2%	Utilidades no Distribuidas	5,970,104.00	53.5%
			Utilidad del ejercicio	489,577.00	4.4%
			Total Patrimonio	7,115,706.00	63.7%
TOTAL ACTIVO	11,164,810.00	100%	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	11,164,810.00	100.0%

Fuente: Estados financieros de la Empresa San Martin EIRL

Según los resultados obtenidos en la tabla 22, se puede evidenciar que los activos corrientes tienen un valor de S/ 3,210,344.00 y los pasivos corrientes tiene un valor de S/ 1,771,427.52. Esto evidencia que los activos corrientes superan a los pasivos corrientes, lo que evidencia que la compañía no presenta dificultades de liquidez a corto plazo.

A continuación, se presentan la rentabilidad económica y financiera:

Rentabilidad Económica (ROA)

$$ROA = \frac{BENEFICIO NETO \times 100}{ACTIVOS}$$

$$ROA = \frac{489,577.00}{11,164,810.00} \times 100$$

$$ROA = 4.39\%$$

La ganancia generada por la inversión en activos fue de 4.39%. Es decir, que por cada S/ 100 soles invertidos se obtuvo una ganancia de 4.39 soles. Por lo tanto. De ello se puede deducir que la empresa no está utilizada eficientemente sus recursos.

$$\text{Rentabilidad Financiera (ROE)} ROE = \frac{BENEFICIO NETO \times 100}{PATRIMONIO NETO}$$

$$ROE = \frac{489,577.00}{7,115,706.00} \times 100$$

$$ROE = 6.88\%$$

La rentabilidad obtenida por los dueños sobre sus recursos propios fue de 6.88%. Es decir, por cada S/100 soles invertido se obtuvo 6.88 soles de ganancia. Por lo tanto, la gestión es deficiente y no se está utilizando de una forma correcta el capital de la empresa; es decir, la rentabilidad que la empresa genera en relación con los recursos propios que emplea para financiarse es mínimo.

Hipótesis General

H_a: El Sistema de Gestión de Calidad mejora significativamente en la Rentabilidad en el Grifo San Martin SAC en la Ciudad del Cusco, Periodo 2023.

H₀: El Sistema de Gestión de Calidad no mejora significativamente en la Rentabilidad en el Grifo San Martin SAC en la Ciudad del Cusco, Periodo 2023.

Tabla 23 Correlación Hipótesis General

Correlaciones					
			Sistema de gestión de calidad	Rentabilidad	
Rho de Spearman	Sistema de gestión de calidad	Coeficiente de Correlación	1,000	,969**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	18	18	
		Rentabilidad	Coeficiente de Correlación	,969**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	18	18	
	**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Fuente: Elaboración con programa estadístico IBM-SPSS, datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

5.1 Interpretación:

Como el coeficiente Rho de Spearman alcanza un valor de 0.969 y, conforme al baremo de estimación de la correlación de Spearman, se puede sostener que hay una correlación positiva de gran intensidad. Adicionalmente, el coeficiente de significancia es inferior a 0.05, lo que señala que hay una relación entre las variables. Por lo tanto, se descarta la H₀ y se admite la H_a.

5.2 Hipótesis específica 1

Hipótesis alterna (H_a): El Sistema de Gestión de calidad mejora la Rentabilidad Económica en el Grifo San Martin SAC de la ciudad del Cusco, Periodo 2023.

Hipótesis nula (H_0): El Sistema de Gestión de calidad no mejora la Rentabilidad Económica en el Grifo San Martin SAC de la ciudad del Cusco, Periodo 2023.

Tabla 24 Correlación hipótesis específica 1

Correlaciones				
			Sistema de gestión de calidad	Rentabilidad Económica
Rho de Spearman	Sistema de gestión de calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,875**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	18	18
	Rentabilidad Económica	Coeficiente de correlación	,875**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	18	18
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Fuente: Elaboración con programa estadístico IBM-SPSS, datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

5.3 Interpretación:

Según la Tabla 24, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.875 y conforme al baremo de estimación de la correlación de Spearman, se puede aseverar que existe una correlación positiva muy fuerte. Adicionalmente, el coeficiente de significancia es inferior a 0.05, lo que señala que hay una relación entre las variables. Por lo tanto, se descarta la H_0 y se admite la H_a .

5.4 Hipótesis específica 2

H_a: El Sistema de Gestión de Calidad mejora la Rentabilidad Financiera, en el grifo San Martín en la ciudad del Cusco Periodo 2023.

H₀: El Sistema de Gestión de Calidad no mejora la Rentabilidad Financiera, en el grifo San Martín en la ciudad del Cusco Periodo 2023.

Tabla 25 Correlación hipótesis específica 2

Correlaciones				
		Sistema de gestión de calidad		Rentabilidad Financiera
Rho de Spearman	Sistema de gestión de calidad	Coefficiente de correlación	1,000	,980**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	18	18
	Rentabilidad Financiera	Coefficiente de correlación	,980**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	18	18
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Fuente: Elaboración con programa estadístico IBM-SPSS, datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

5.5 Interpretación:

Según la Tabla 25, el coeficiente Rho de Spearman alcanza el valor de 0.980 y, conforme al baremo de estimación de la correlación de Spearman, se puede sostener que hay una correlación positiva de gran intensidad. Adicionalmente, el coeficiente de significancia es inferior a 0.05, lo que señala que hay una relación entre las variables. Por lo tanto, se descarta la H₀ y se admite la H_a.

5.6 Hipótesis específica 3

H_a: El Sistema de Gestión de Calidad mejora La Rentabilidad Social, en el Grifo San Martín en la ciudad del Cusco periodo 2023.

H₀: El Sistema de Gestión de Calidad no mejora La Rentabilidad Social, en el Grifo San Martín en la ciudad del Cusco periodo 2023.

Tabla 26 Correlación Hipótesis específica 3

Correlaciones				
		Sistema de gestión de calidad		Rentabilidad Social
Rho de Spearman	Sistema de gestión de calidad	Coefficiente de correlación	1,000	,913**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	18	18
	Rentabilidad social	Coefficiente de correlación	,913**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	18	18
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Fuente: Elaboración con programa estadístico IBM-SPSS, datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

5.7 Interpretación:

Según la Tabla 26, el coeficiente Rho de Spearman alcanza el 0.913 y, conforme al baremo de estimación de la correlación de Spearman, se puede sostener que hay una correlación positiva de gran intensidad. Adicionalmente, el coeficiente de significancia es inferior a 0.05, lo que señala que hay una relación entre las variables. Por lo tanto, se descarta la H₀ y se admite la H_a.

CONCLUSIONES

1. De acuerdo al análisis y evaluación realizada a los trabajadores de la empresa San Martin se puede concluir que el 50% de ellos consideran que aplicar estrategias en Gestión de Calidad es necesario para obtener un buen margen de Ganancia (ver tabla 3). Asimismo, el 88.9 % de los encuestados consideran que el éxito rentable depende de la buena utilización de sus recursos de la empresa. (Ver tabla 5)
2. En relación a la rentabilidad económica el Grifo San Martin S. A. C. tuvo una rentabilidad promedio de 4.39%. Es decir, que por cada S/ 100 soles que invertidos se obtuvo 4.39 soles de ganancia; con relación a la rentabilidad financiera las empresas estudiadas tuvieron una rentabilidad promedio de 6.88 %. Es decir, que por cada S/ 100 invertidos en la empresa obtuvo 6.88 soles de beneficio Neto.
3. La correlación que existe entre gestión de calidad con la rentabilidad en el Grifo San Martin S. A. C., Cusco 2023. Es directa y significativamente ($p = 0.000 < 0.005$, Rho de Spearman = 0.969, siendo correlación positiva significativa, de manera que, se rechaza la hipótesis nula y la hipótesis planteada se acepta). En ese sentido, se puede deducir que el uso correcto de la gestión de calidad en el Grifo San Martin S. A. C., se relaciona positivamente con la rentabilidad en cuanto a la toma de decisiones y costos de producción, permitiendo favorecer la rentabilidad de la empresa, que implicaría un crecimiento permanente y mejor posicionamiento en el mercado.
4. Respecto al objetivo específico 1, se demostró que la correlación entre el Sistema de Gestión de Calidad y la Rentabilidad Económica en el Grifo San Martin es Positiva y significativa ($p = 0.000 < 0.005$, Rho de Spearman = 0.875, siendo correlación positiva significativa, de manera que, se rechaza la hipótesis nula y la hipótesis planteada se acepta) de ello podemos concluir que el uso correcto del sistema de Gestión de Calidad

influye significativamente en la mejora de la Rentabilidad Económica en el Grifo San Martin, 2023.

5. Respecto al objetivo específico 2, se demostró que la correlación entre el Sistema de Gestión de Calidad y la Rentabilidad Financiera en el Grifo San Martin es Positiva y significativa ($p = 0.000 < 0.005$, Rho de Spearman = 0.980, siendo correlación positiva significativa, de manera que, se rechaza la hipótesis nula y la hipótesis planteada se acepta) de ello podemos concluir que el uso correcto del sistema de Gestión de Calidad influye significativamente en la mejora de la Rentabilidad Financiera en el Grifo San Martin, 2023.

6. Respecto al objetivo específico 3, se demostró que la correlación entre el Sistema de Gestión de Calidad y la Rentabilidad social en el Grifo San Martin es Positiva y significativa ($p = 0.000 < 0.005$, Rho de Spearman = 0.913, siendo correlación positiva significativa, de manera que, se rechaza la hipótesis nula y la hipótesis planteada se acepta) de ello podemos concluir que el uso correcto del sistema de Gestión de Calidad influye significativamente en la mejora de la Rentabilidad social en el Grifo San Martin, 2023.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a los fundamentos presentados, la obtención de los resultados y la definición de las conclusiones, es necesario presentar las recomendaciones siguientes:

1. Se recomienda al Gerente propietario que la empresa incremente su inversión en herramientas, equipos que contribuya a una Adecuada Gestión de calidad, invertir en capacitación a todo el personal del Grifo San Martin en Sistema de Gestión de Calidad e innovación para que estos refuercen sus conocimientos y desarrollen un crecimiento sostenible.
2. Se recomienda al Gerente propietario de la empresa que debe Gestionar y asegurar la correcta y oportuna aplicación del Sistema de Gestión de Calidad y la Norma ISO 9001 en cada una de las áreas del Grifo San Martin, esta conllevará a realizar un uso adecuado de los recursos e implementar estrategias de rigor que eleven la rentabilidad en la empresa.
3. Además, se recomienda al gerente propietario de la empresa establecer políticas de control de calidad que permitan mejorar los procesos de traslado, modernizar su almacén con productos especiales y modernos para el mantenimiento de combustible en base a las normas de Osinerming.

BIBLIOGRAFÍA

- 9001, I. (2015). Fundamentos E Interpretación Del Sistema De Gestión de La Calidad. 49-97. Obtenido de https://drive.google.com/file/d/1NaBpQ3w1cetsAuHIFctz_Yiwz0osKFpl/view
- Alberca, E. & Rodríguez, G. A. (2012). Incremento de rentabilidad en la empresa “El carrete”. Ecuador.
- Alfonzo, I. M. (1988). *Técnicas de investigación bibliográfica*. Venezuela: Contexto Editores.
- Alfonzo, I. M. (1994). *Técnicas de investigación bibliográfica*. Caracas: Contexto editores.
- Alonso, M. (2024). Gestión de calidad: Qué es, etapas y herramientas para implantarla en tu negocio. *asana*, 2-2.
- Angel, H. V. (2021). Las representaciones sociales sobre la comunidad. El caso de los Centros de Desarrollo Comunitario. Ciudad de Mexico.
- André Álvaro Astete Unda, C. O. (2020). DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD CENTRADA EN LA NORMA ISO 9001 – 2015, PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO A CLIENTE EN EL HOSPEDAJE INTI RAYMI – CUSCO 2019.
- Anzola, S. (2002). *Administración de pequeñas empresas*. México: Mc Graw-Hill Interamericana.

- Astete Unda, A. A., & Ortega Farfán, c. (2019). *Diseño de un sistema de gestión de calidad centrado en la Norma ISO 9001 – 2015, para mejorar la calidad de servicio al cliente en el Hospedaje Inti Raymi – Cusco 2019*. Obtenido de repositorio Digital Universidad Andina del Cusco.
- Baca, G. (2007, pag 318). *Introducción a la Ingeniería Industrial*. Mexico: Grupo Editorial.
- Bejarano, A., & Luis, W. (2019). *Diseño de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo basado en la norma ISO 45001 para reducir los riesgos laborales de la constructora Inarco Perú S.A.C*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: PEARSON EDUCACIÓN.
- Calcine, D., & Vilca, B. (2019). *Diseño de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo Basado en la Norma ISO 45001:2018 para la Empresa G.P.G Servicios Múltiples S.A.C Cusco 2019*. Cusco: Universidad Andina de Cusco.
- Castejón, E., Benavides, G., & Moncada, S. (1998). *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*. Obtenido de https://archivosdeprevencion.eu/view_document.php?tpd=2&i=851
- CEPLAN. (2011). Plan Bicentenario. Perú.
- Chambers, R. (1997). De quién es la realidad que cuenta.
- Chaparro, M. (2016). *El Indicador de la Rentabilidad Social en Comunicación*. Malaga: CIC. Cuadernos de Información y Comunicación.
- COCHACHÍN DE LA CRUZ, F. J., CH., V., & S., V. (2017). *IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001 Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD EN EL*

ESTUDIO CONTABLE "VIARCO SAC" DEL DISTRITO DE LA MOLINA EN EL AÑO 2013 . LIMA: .

Cortéz, J. M. (2017). *SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD*. Editorial ICB. Crosby, P.

(1979). *La calidad es gratuita*:

CUZCANO LARA, R. A. (2018). *LOS RATIOS FINANCIEROS PARA EVALUAR LA RENTABILIDAD QUE PERMITA MEDIR LA UTILIDAD OPERATIVA DE LA EMPRESA INDUSTRIAL AUTOMOTRIZ S.A.* lima.

Daniela, P. F. (2020). *Manual para la implementación de un modelo de Sistema de Gestión de Calidad en empresas de Construcción y afines, basado en la aplicación e integración de la NORMA ISO*

DEUSTO FORMACIÓN. (1 de febrero de 2021). *DEUSTO FORMACIÓN*. Obtenido de Qué es la gestión administrativa: <https://www.deustoformacion.com/>

Dobaño, R. (2021). *ROA y ROE: qué son y cómo calcularlos. Quipu blog.*

Dominguez, S. (2024). *Ejemplos de Analisis de riesgos en el mundo empresarial.* Madrid: EALDE.

Eslava, J. d. (2016). *La rentabilidad: análisis de costes y resultados.*

ESTRELLA, E. F. (2023). *Generación de empleo como política de responsabilidad social de la Minera Cerro SAC. y el impacto en la economía del poblador de Paragsha en el 2020. Cerro de Pasco.*

EdicionesCaballero Bustamante. (2011). *herramientas de Gestión Financiera.* Lima: EdicionesCaballero Bustamante S.A.C.

- Fernandez, P. (2006). *Creación de Valor para los Accionistas*. Barcelona: IESE Business School.
- Fernández, R. (2006). *Sistemas de gestión de la calidad, ambiente y prevención de riesgos laborales. Su integración*:. Alicante: Editorial Club Universitario, 2006.
- García, R. F. (2006). *Sistema de gestión de la calidad, ambiente y prevención de riesgos*. San Vicente (Alicante): Editorial Club Universitario.
- Gaviria, D. (2020). *Trabajo de Suficiencia Profesional - Auditoría Tributaria*. Iquitos: Escuela de Formacion Profesional de Contabilidad.
- GISSEL, C. N. (2023). EL EMPLEO SEGÚN RAMA DE ACTIVIDAD EN EL PERÚ Y EL INGRESO PROMEDIO MENSUAL PROVENIENTE DEL TRABAJO PERIODO 2016-2020. IQUITOS
- Guevara, C. (2018). *Auditoría Tributaria*. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonía.
- GUILLEN, M. B. (2022). *CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL GRIFO MUNICIPAL DE TORATA, MOQUEGUA 2022*. MOQUEGUA: .
- Heflo Definiciones. (2021). *Heflo*. Obtenido de Heflo: <https://www.heflo.com/es/definiciones/mejoracontinua>
- Hernandez, S. (2018). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (s/f). *Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Obtenido de <https://www.insst.es/documents/94886/789577/seguridad+guia+monitor.pdf/0b93b59-d-5d99-4747-9887-b4244b8fef39?t=1605801764370>

Instituto Tecnológico de Tijuana. (febrero de 2021). *Studocu*. Obtenido de Teorías de causalidad de Seguridad e Higiene: <https://www.studocu.com/es-mx/home>
International Dynamic Advisors. (s.f.). *INTEDYA International Dynamic Advisors*. Obtenido de <https://www.intedya.com/internacional/1/consultoria-sistemas-de-gestion-de-la-calidad-iso-9001.html>

JENNY EMILIA ALBERCA LUDEÑA y ALEXANDRA RODRÍGUEZ LEÓN. (2012). INCREMENTO DE RENTABILIDAD EN LA EMPRESA “EL CARRETE”. Obtenido de <file:///C:/Users/HP/Downloads/T-UCE-0005-140.pdf>

John P. Kotter, James L. Heskett. (1996). *Cultura de empresa y rentabilidad*. España: Ediciones Díaz de Santos.

Juran, J. M., & M., G. F. (1996). *MANUAL DE CONTROL DE CALIDAD DE JURAN* (Vol. Volumen 1). España: Editorial Mc. Graw. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Manual_de_control_de_calidad_V_I_4_Ed/LIcxQwAACAAJ?hl=es

Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo N° 29783. (2011). *Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo N° 29783 - Gobierno del Perú*. Lima: s/e.

Ley N° 29783. (20 de agosto de 2011). *Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Obtenido de <https://web.ins.gob.pe/sites/default/files/Archivos/Ley%2029783%20SEGURIDAD%20SALUD%20EN%20EL%20TRABAJO.pdf>

Ley N° 29783. (2011). *Ley N° 29783 - Gobierno del Perú*. Lima: s/e.

Lobo, K. L. (2016). *Diseño del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, Basado en la Integración de la Norma OHSAS 18001:2007 y Libro 2*

Parte 2 Titulo 4to Capítulo 6 del Decreto 1072 de 2015 en la Empresa Ingeniería & Servicios SARBOH S.A.S. Bogotá: Escuela Colombiana de Ingeniería.

López Fernández, M. C. (2001). *Dimensiones y medición de la calidad de servicio en empresas hoteleras.* Colombia: Scientific Information System.

Martínez López, G. M. (2011). *AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COMPAÑÍA ITARFETI CORPORATION S.A.* Obtenido de repositorio institucional de la Universidad Tecnica de Ambato.

Medina, M. (2023). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.* Puno: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C.

MÉNDEZ GÓMEZ , J. D., & AVELLA ACUÑA , N. (2009). *DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA EMPRESA DICOMTELSA .* Obtenido de REPOSITORIO INSTITUCIONAL PONTIFICE UNIVERSIDAD JAVERIANA.

Morillo, M. (2001). *Rentabilidad Financiera y Reducción de Costos.* Merida: Actualidad Contable Faces.

Organización Internacional del Trabajo. (2022). *Organización Internacional del Trabajo.* Obtenido de ¿Cómo gestionar la seguridad y salud en el trabajo?: <https://www.ilo.org/global/lang--es/index.htm>

OSINFOR. (enero de 2023). *OSINFOR.* Obtenido de <https://www.osinfor.gob.pe/>

Oviedo, C. d. (2021). Rentabilidad económica: qué es y cómo se calcula (ROI). *Ccamara*

Oviedo.

Pampillón Fernández, F., Cuesta González, M., & Ruza y Paz-Curbera, C.

(2009). *Introducción al sistema financiero*. Madrid: UNED. Universidad

Nacional de Educación a Distancia.

Paz, H. C., & Caceres Paz, H. (2000). *Investigación Científica*. Quito: Ediciones Abya yala.

Rehkopf, M. (2020). ¿Qué es la mejora continua? *Atlassian*, 3-3.

Rivera, I. (2024). *Estrategia Empresarial para el éxito: Planifica y ejecuta*. Mexico:

EGADE.

Sanchez Tiban, M. A. (2017). *LA GESTIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO Y LA*

RENTABILIDAD DE LA EMPRESA "ALMAROSELEC S.A" EN LA CIUDAD DE

QUITO DE LA PROVINCIA DE PICHINCHA. Quito: UNIVERSIDAD

REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES.

Sánchez, C. E. (2008). *Integración del Sistema de Gestión*. Madrid, España: Artegraf S.A.

SISTEMA DE GESTIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD EN BASE A LA NORMA

ISO 9001.

(2008). Obtenido de INTERNACIONAL EVENTOS.

Salas, O. A. (2011). *Análisis de estados financieros: fundamentos y aplicaciones*. España:

Gestión 2000.

Suárez, D. L. (2008). *Indicadores de rentabilidad: herramientas para la toma decisiones*

financieras en hoteles de categoría media ubicados en Maracaibo. Venezuela:

Revista de Ciencias Sociales .

Support Brigades. (22 de enero de 2021). *Support Brigades*. Obtenido de Support Brigades:

<https://www.supportbrigades.com/>

- Suto, F. (2018). *Cómo se procura un retorno para los accionistas*. lima: ESAN.
- Tipanquiza Guevara, A. T. (2019). *La gestión de calidad y la rentabilidad de las empresas del subsector comercial de la ciudad de Quito*. Quito: Universidad Técnica de Ecuador.
- Torres, I. Z. (2008). *Rentabilidad y Ventaja Comparativa: Un Análisis de los Sistemas de Producción de Guayaba*. Obtenido de eumed.net: <https://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/981/concepto%20de%20rentabilidad.html>
- Torres, O. M. (2021). *Diseño de un sistema de gestión ambiental, de seguridad y salud en el trabajo para una empresa Metalmecánica*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- UPB. (22 de enero de 2022). *UPB*. Obtenido de <https://www.upb.edu.co/es/seguridad-salud-trabajo/peligros-y-riesgos>
- Ventura, F. (s/f). *Trabajo - Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo*. Obtenido de <http://www.dirislimaeste.gob.pe>
- Verges, J. (2011). *Análisis del funcionamiento económico de las empresas Medidas de la eficiencia: de la rentabilidad a la productividad*. Barcelona.
- Villasmil, M. R. (2020). *Tipos de rentabilidad: consecuencias de una eficiente gestión*. T Tecnológico de Antioquia Institución: Medellín.
- Yáñez, C. M. (2008). *SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN ASE A LA NORMA ISO 9001. INTERNACIONAL EVENTOS, 2*. Obtenido de <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/34112639/ArticuloISO-libre.pdf?1404437749=&response-content>
- Sen, A. (1999). *Desarrollo como libertad*.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN EL GRIFO SAN MARTIN S.A.C. EN LA CIUDAD DEL CUSCO, PERIODO 2023”				
DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><u>Problema General:</u></p> <p>¿De qué manera el Sistema de Gestión de Calidad mejora en la Rentabilidad en el grifo San Martin, Periodo 2023?</p> <p><u>Problemas Específicos:</u></p> <p>¿De qué manera el Sistema de Gestión de calidad mejora en la Rentabilidad Económica en el grifo San Martin, Periodo 2023?</p> <p>¿De qué manera el Sistema de Gestión de calidad mejora la Rentabilidad Financiera en el grifo San Martin, Periodo 2023?</p> <p>¿De qué manera el Sistema de Gestión de calidad mejora la Rentabilidad Social en el grifo San Martin, Periodo 2023?</p>	<p><u>Objetivo General:</u></p> <p>Determinar como el Sistema de Gestión de calidad influye en la mejora de la Rentabilidad en el grifo San Martin Periodo 2023</p> <p><u>Objetivos Específicos:</u></p> <p>Determinar cómo Sistema de Gestión de calidad influye en la Rentabilidad Económica en el grifo san Martin, periodo 2023.</p> <p>Determinar cómo Sistema de Gestión de calidad influye en la Rentabilidad Financiera en el grifo san Martin, periodo 2023.</p> <p>Determinar como el Sistema de Gestión de Calidad influye en la Rentabilidad Social en el grifo San Martin Periodo 2023.</p>	<p><u>Hipótesis General:</u></p> <p>El Sistema de Gestión de calidad mejora en la Rentabilidad en el grifo San Martin SAC en la Ciudad del Cusco, Periodo 2023.</p> <p><u>Hipótesis Específicas</u></p> <p>El Sistema de Gestión de calidad mejora en la Rentabilidad Económica en el Grifo San Martin SAC de la ciudad del Cusco, Periodo 2023.</p> <p>El Sistema de Gestión de Calidad mejora en Rentabilidad Financiera, en el grifo san Martin en la ciudad del Cusco Periodo 2023</p> <p>El Sistema de Gestión de Calidad mejora en la Rentabilidad Social, en el Grifo San Martin en la ciudad del Cusco periodo 2023</p>	<p><u>Variable Independiente (X):</u></p> <p>X: Sistema de Gestión de Calidad</p> <p><u>Dimensiones:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Planeamiento estratégico • Control de Calidad • Mejora continua <p><u>Variable dependiente (Y):</u></p> <p>Y: Rentabilidad</p> <p><u>Dimensiones:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Rentabilidad Económica • Rentabilidad Financiera • Rentabilidad Social 	<p><u>Métodos de investigación:</u></p> <p>Inductivo</p> <p><u>Enfoque:</u></p> <p>Cualitativo</p> <p><u>Tipo de investigación:</u></p> <p>Investigación básica- aplicada</p> <p><u>Nivel de investigación:</u></p> <p>Descriptivo- explicativo</p> <p><u>Diseño de investigación:</u></p> <p>Investigación no experimental, transversal.</p> <p><u>Técnicas de investigación:</u></p> <p>Encuesta</p> <p>Análisis documental</p> <p><u>Instrumentos de recolección de datos:</u></p> <p>Cuestionario</p> <p>Fichas de análisis documental</p> <p><u>Procesamiento de datos:</u></p> <p>Microsoft Office Word.</p> <p>Microsoft Office Excel.</p>

CUESTIONARIO

Consentimiento informado: La entrevista a realizarse es para poder contribuir con la investigación de tesis del Br. Augusto Flores Chambilla en la Maestría en Auditoría de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, dicha investigación se titula “Sistema de Gestión de Calidad para mejorar la Rentabilidad en el Grifo San Martín S.A.C. en la Ciudad del Cusco, Periodo 2023”, que tiene como objetivo verificar si el Sistema de Gestión de Calidad influye en la mejora de la rentabilidad en el Grifo San Martín SAC de la Ciudad del Cusco, con la finalidad de proponer cambios o mejoras que permitan caracterizar al grifo San Martín en servicios de Calidad. Por ello, la información proporcional será solo para uso académico y se mantendrá la confidencialidad del entrevistado.

2. ¿Considera necesario aplicar estrategias de rigor en Gestión de Calidad para obtener un buen Margen de Ganancia?

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni acuerdo, ni desacuerdo
- Desacuerdo
- Totalmente desacuerdo

3. ¿Considera que la empresa mantiene una adecuada gestión de riesgo?

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni acuerdo, ni desacuerdo
- Desacuerdo
- Totalmente desacuerdo

4. ¿Cree que el éxito rentable de la empresa depende de la buena utilización de sus recursos?

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo

Ni acuerdo, ni desacuerdo

Desacuerdo

Totalmente desacuerdo

5. ¿Considera que la elaboración de un plan de calidad contribuye al cumplimiento de las metas empresariales?

Completamente de acuerdo

De acuerdo

Ni acuerdo, ni desacuerdo

Desacuerdo

Totalmente desacuerdo

6. ¿Considera que trabajar bajo los estándares de calidad, permite obtener mejores oportunidades de crecimiento?

Completamente de acuerdo

De acuerdo

Ni acuerdo, ni desacuerdo

Desacuerdo

Totalmente desacuerdo

7. ¿la supervisión a la infraestructura y al personal es constante?

Completamente de acuerdo

De acuerdo

Ni acuerdo, ni desacuerdo

Desacuerdo

Totalmente desacuerdo

8. ¿Considera que hay una evaluación adecuada de la gestión en los tanques de combustible, así como la aplicación de la tecnología que distribuye esta?

Completamente de acuerdo

- De acuerdo
- Ni acuerdo, ni desacuerdo
- Desacuerdo
- Totalmente desacuerdo

9. ¿Considera que la empresa investiga las necesidades y expectativas y el grado de satisfacción de los clientes para la modificación y mejora de los servicios y productos?

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni acuerdo, ni desacuerdo
- Desacuerdo
- Totalmente desacuerdo

10. ¿Considera que la empresa gestiona convenientemente las tecnologías existentes y se preocupa de su modernización y renovación?

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni acuerdo, ni desacuerdo
- Desacuerdo
- Totalmente desacuerdo

11. ¿Considera que la empresa se mantiene enfocado y motivado para lograr sus objetivos a corto plazo?

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni acuerdo, ni desacuerdo
- Desacuerdo
- Totalmente desacuerdo

12. ¿Considera que la empresa determina de forma eficiente todos sus ingresos que perciben al final de un periodo determinado?

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni acuerdo, ni desacuerdo
- Desacuerdo
- Totalmente desacuerdo

13. ¿Considera que la empresa cuenta con un manejo y control adecuado del sistema de facturación de la empresa Grifo San Martín?

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni acuerdo, ni desacuerdo
- Desacuerdo
- Totalmente desacuerdo

14. ¿Considera que los recursos económicos que mantiene la empresa, están siendo empleados de forma adecuada para la generación de utilidades?

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni acuerdo, ni desacuerdo
- Desacuerdo
- Totalmente desacuerdo

15. ¿Considera que la empresa suele estimar las utilidades antes de culminar el correspondiente periodo, para compararlo con el avance mensual?

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni acuerdo, ni desacuerdo
- Desacuerdo
- Totalmente desacuerdo

16. ¿Considera que la empresa mantiene un adecuado monitoreo y control de su patrimonio, y la utilización que les brinde utilidades en la misma?

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni acuerdo, ni desacuerdo
- Desacuerdo
- Totalmente desacuerdo

17. ¿Considera que al finalizar cada periodo, la rentabilidad financiera alcanzada suele alcanzar las expectativas de los propietarios de la empresa en base a lo que habían planificado?

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni acuerdo, ni desacuerdo
- Desacuerdo
- Totalmente desacuerdo

18. ¿La empresa desarrolla prácticas vinculadas con alentar la competencia y la creación de valor?

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni acuerdo, ni desacuerdo
- Desacuerdo
- Totalmente desacuerdo

19. ¿Considera usted que la empresa desarrolla tareas enmarcadas para la Generación de empleo?

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni acuerdo, ni desacuerdo
- Desacuerdo

- Totalmente desacuerdo

20. ¿Cómo considera que el Grifo San Martín fomenta con el desarrollo de la comunidad?

- Tener mayor reconocimiento ante la competencia al dar una imagen comprometida.
- Consolidarse como la estación de servicio que más confianza le dé al automovilista.
- Mayor Captación de Clientes
- Todas las anteriores.



GRIFO SAN MARTIN SAC

CODIGO DEL RMT 07		REGISTRO DE INDUCCIÓN, CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO Y SIMULACROS DE EMERGENCIA				
DATOS DEL EMPLEADOR:						
1	2	3	4	5		
RAZÓN SOCIAL O DENOMINACIÓN SOCIAL	REG.	DOMICILIO (Dirección, distrito, departamento, provincia)	ACTIVIDAD ECONÓMICA	SI TRABAJADORES EN EL CENTRO LABORAL		
GRIFO SAN MARTIN SAC	REGISTRADO	Av. 212, Defensores del Pueblo, Calle Morúa, Chorrillos y Surco	VENTA DE PRODUCTOS DE ALIMENTACIÓN			
MARCAR (X)						
6	7	8		9		
INDUCCIÓN	CAPACITACIÓN	ENTRENAMIENTO		SIMULACROS DE EMERGENCIA		
	X					
10 ITEM:		RIESGOS ASOCIADOS A SU LABOR EN SU EMPRESA				
11 FECHA:		10 DE OCTUBRE 2018				
12		NOMBRE DEL CAPACITADOR O ENTRENADOR				
		Eduardo...				
13		en HORAS				
		01 HORA				
14	15	16	17	18		
APELLIDOS Y NOMBRES DE LOS CAPACITADOS	N° DN	ÁREA	FIRMA	OBSERVACIONES		
OVIEDO LAUREGUIL, NICANOR	83904108	ADMINISTRADOR				
QUISPE HUANGA, NELBERTO	83944632	VENTAS				
MARQUEZ ALICISTUPA, VALERIO	23981311	VENTAS				
ARCOS PACHECO, ALIQUANDRINO	23988906	LAVADO				
CUSIUALPA CONFORBUAMAN, OCTAVIO	24372516	VENTAS				
PULLICALLUAMAN QUISPE, ALONSO	25181231	CABERO	<i>[Signature]</i>			
RUMERO TORRES, RUTH	40915089	VENTAS	<i>[Signature]</i>			
SI AMAN ARA, ELENA	31371492	ADMINISTRACION	<i>[Signature]</i>			
PATINO HERRERA, JORGE LUIS	43850483	VENTAS	<i>[Signature]</i>			
MICOCHOQUE, LITIA ALMIR	46962016	CONTABILIDAD	<i>[Signature]</i>			
DOZA MERMA, CRISTIAN ALEX	48948541	VENTAS	<i>[Signature]</i>			
FLOREZ DEL CARPIO, PEDRO CESAR	71208831	ADMINISTRACION	<i>[Signature]</i>			
PEREZ DELGADO, AYDE EMPERATRIZ	71581384	ADMINISTRACION	<i>[Signature]</i>			
PALOMINO BICALDE, KELVIN ROY	71829650	VENTAS	<i>[Signature]</i>			
OVIEDO ALMIRON, JORDY	72328827	LAVADO	<i>[Signature]</i>			
ZARATE PALOMINO, FABRICIO	72627764	LAVADO	<i>[Signature]</i>			
HERENCIA HUARAC, REISA LISBETH	72750409	ADMINISTRACION	<i>[Signature]</i>			
QUISPE MELENDEZ, FOGAR	72969563	LAVADO	<i>[Signature]</i>			
MONTALVO CRUZ, JUANI ANAY	74537143	VENTAS	<i>[Signature]</i>			
19 RESPONSABLE DEL REGISTRO						
Nombre Cargo						
Fecha:						
Firma						



Grifo San Martín SAC

GRIFO SAN MARTIN SAC			
RUC: 20527343802			
ESTADO DE CAMBIOS EN LA SITUACION FINANCIERA			
(AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2023)			
ACTIVO		PASIVO	
Activo Corriente		Pasivo Corriente	
Caja	S/. 1,455,635.00	Tributos Por Pagar	S/. 29,577.00
Cuentas por cobrar comerciales	S/. 1,441,149.00	Remuneraciones por pagar	S/. 22,525.00
Cuentas por Cobrar Diferidas-terceros	S/. 161,081.00	Ctas por pagar comerciales	S/. 598,250.00
Cuentas por cobrar a accionistas y personal		Ctas por pagar comerciales Diferidas	S/ -
Servicios y otros contratados por artículo	S/. 1,140.00	obligaciones financieras	S/ 1,163,075.52
Mercaderías	S/. 150,239.00	Total Pasivo Corriente	S/ 1,771,427.52
Activo Diferido			
Total Activo Corriente	S/ 3,210,344.00	Pasivo no Corriente	
		Pasivo Diferido	S/ -
Activo no Corriente		Obligaciones Financieras	S/ 2,277,676.48
Inmueble Maquinaria y Equipo	S/ 5,057,516.00	Total Pasivos Corriente	S/ 2,277,676.48
Inmueble Maquinaria y Equipo LEASING	S/ 58,963.00		
Intangibles	4,907.00	Patrimonio	
Deprec. Y Amortización Acumulada	S/ -1,175,620.00	Capital	S/ 698,025.00
Total Activo no Corriente	S/ 7,954,498.00	Utilidades no Distribuidas	S/ 5,070,104.00
		Utilidad del ejercicio	S/ 489,577.00
		Total Patrimonio	S/ 7,115,706.00
TOTAL ACTIVO	S/ 11,164,810.00	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	S/ 11,164,810.00

GRIFO SAN MARTIN SAC			
RUC: 20527343802			
ESTADO DE RESULTADOS			
(AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2023)			
VENTAS	S/.	S/.	17,107,068.00
COSTO DE VENTAS	S/.	-S/.	15,435,151.00
UTILIDAD BRUTA	S/.		1,681,917.00
MENOS GASTOS OPERATIVOS			
GASTOS ADMINISTRATIVOS	S/.	-S/.	105,230.00
GASTOS DE VENTAS	S/.	-S/.	935,802.00
UTILIDAD OPERATIVA	S/.		640,885.00
MENOS, MAS OTROS INGRESOS Y GASTOS			
INGRESOS DIVERSOS	S/.	S/.	186,787.00
INGRESOS FINANCIEROS	S/.	S/.	26,264.00
GASTOS DIVERSOS		-S/.	4,102.00
GASTOS FINANCIEROS	S/.	-S/.	155,399.00
RESULTADO ANTES DE IMPUESTO	S/.		694,435.00
IMPUESTO A LA RENTA		-	204,858.00
RESULTADO ANTES DEL EJERCICIO	S/.		489,577.00

AUGUSTO FLORES GAMBILLI
CONTADOR PUBLICO COLEGIADO
C.P.C.C. N° 03 - 878 - CUSCO

GRIFO SAN MARTIN SAC
Cesar A. Flores Garcia
GERENTE

IMAGENES DEL GRIFO SAN MARTIN

