



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y
AUDITORIA, CPA**

**IMPACTO DE LA APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN
DE LA CALIDAD EN LOS RESULTADOS FINANCIEROS DE
LA EMPRESA PRONACA, PLANTA VALLE HERMOSO. 2017**

**TRABAJO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
INGENIERA EN FINANZAS Y AUDITORÍA, CPA**

KATHERINE DAYANA DE LA TORRE CUEVA

DIRECTORA: DRA. CLEMENCIA CARRERA NARANJO, MBA.

SANTO DOMINGO – julio 2018

© Universidad Tecnológica Equinoccial. 2018
Reservados todos los derechos de reproducción

FORMULARIO DE REGISTRO BIBLIOGRÁFICO PROYECTO DE TITULACIÓN

DATOS DE CONTACTO	
CÉDULA DE IDENTIDAD:	2300380413
APELLIDO Y NOMBRES:	De La Torre Cueva Katherine Dayana
DIRECCIÓN:	Calle Ibarra y Puyo
EMAIL:	Katikndy325@hotmail.com
TELÉFONO FIJO:	02-2753307
TELÉFONO MOVIL:	0989659621

DATOS DE LA OBRA	
TITULO:	Impacto de la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad en los resultados financieros de la empresa Pronaca, Planta Valle Hermoso. 2017
AUTOR O AUTORES:	De La Torre Cueva Katherine Dayana
FECHA DE ENTREGA DEL PROYECTO DE TITULACIÓN:	Julio, 2018
DIRECTOR DEL PROYECTO DE TITULACIÓN:	Dra. Clemencia Carrera Naranjo, MBA
PROGRAMA	PREGRADO <input checked="" type="checkbox"/> POSGRADO <input type="checkbox"/>
TITULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniera en Finanzas y Auditoría, CPA.
RESUMEN:	<p>Actualmente las empresas orientan sus actividades administrativas y financieras a implementar herramientas de mejora de procesos, todo ello en respuesta a los continuos cambios que se producen en el entorno de la empresa y que obliga a tomar medidas que permitan mantener el negocio en marcha, satisfaciendo las necesidades de clientes y generando altos niveles de rentabilidad. Tomando en cuenta este antecedente y la responsabilidad corporativa que tiene la empresa Pronaca, Planta Valle Hermoso, la empresa aplicó un Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>En el presente trabajo se manifiesta el impacto que tuvo esta aplicación en los</p>

estados financieros de la empresa, analizando tres periodos, después de su aplicación. Identificando que la empresa mantiene un crecimiento en su rentabilidad y una de las causas, es la inversión dada en el sistema de gestión de calidad, la cual ha influido en el aumento de las ventas, considerando que es un proceso de mediano y largo plazo.

La empresa trabaja sistemáticamente y permanentemente en el mejoramiento de los procesos para garantizar al consumidor productos de alta calidad, satisfacer al cliente y generar altas utilidades. Actualmente cuenta con sistemas de control de calidad enmarcada en las certificaciones IFS (International Food Standards), ISO 22000, ISO 9001: 2015 y HACCP.

PALABRAS CLAVES:

Mejora continua, Estados Financieros, Sistema de Gestión de la Calidad, Rentabilidad.

ABSTRACT:

Currently, companies guide their administrative and financial activities to implement process improvement tools, all in response to the continuous changes that occur in the company's environment and which oblige them to take measures to keep the business going, satisfying the customer needs and generating high levels of profitability. Taking into account this background and the corporate responsibility of the company Pronaca, Valle Hermoso Plant, the company applied a Quality Management System.

In the present work the impact **that this** application had in the financial statements of the company is shown, analyzing three periods, after its

KEYWORDS	<p>application. Identifying that the company maintains a growth in its profitability and one of the causes, is the investment given in the quality management system, which has influenced the increase in sales, considering that it is a medium and long term process.</p> <p>The company works systematically and permanently in the improvement of the processes to guarantee the consumer high quality products, satisfy the customer and generate high profits. Currently, it has quality control systems framed in the IFS (International Food Standards), ISO 22000, ISO 9001: 2015 and HACCP certifications.</p>
	<p>Continuous improvement, Financial Statements, Quality Management System, Profitability.</p>

Se autoriza la publicación de este Proyecto de Titulación en el Repositorio Digital de la Institución.



f: _____

DE LA TORRE CUEVA KATHERINE DAYANA

C.C 230038041-3

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **DE LA TORRE CUEVA KATHERINE DAYANA**, CI 230038041-3 autora del proyecto titulado: **“Impacto de la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad en los resultados financieros de la empresa Pronaca, Planta Valle Hermoso. 2017”** previo a la obtención del título de **INGENIERA EN FINANZAS Y AUDITORIA, CPA** en la Universidad Tecnológica Equinoccial.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las Instituciones de Educación Superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Autorizo a la BIBLIOTECA de la Universidad Tecnológica Equinoccial a tener una copia del referido trabajo de graduación con el propósito de generar un Repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Santo Domingo, 13 de julio de 2018



f: _____

DE LA TORRE CUEVA KATHERINE DAYANA

C.C: 230038041-3

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Procesadora Nacional de Alimentos C.A.
Aves Valle Hermoso



Valle Hermoso, 01 de febrero de 2018

Dra. Clemencia Carrera
Coordinadora de Carrera
Finanzas y Auditoría CPA
Universidad Tecnológica Equinoccial SD

De mi consideración.

Me permito dirigirme a usted; en calidad de Representante Legal de la Empresa "PRONACA Planta de Aves Valle Hermoso" con actividad de faenamiento, procesamiento y venta de pollos, considerando que como política institucional y para un buen funcionamiento de la planta, requiere que se realice un análisis financiero de la incidencia de la aplicación de la Gestión de Calidad en el procesamiento y venta de pollos, con la finalidad de conocer el efecto en la rentabilidad de la aplicación de dicha gestión. En función de lo mencionado anteriormente solicito a la Universidad, se incluya en el programa de trabajos de titulación de su prestigiosa institución y se brindará el auspicio correspondiente a la Srta. Katherine De la Torre Cueva. Por mis funciones designo como supervisora de la información relacionada al trabajo antes mencionado a la Ing. Karina Reina (Asistente de Gerencia).

Seguro de contar con una respuesta favorable a la presente, anticipo mi agradecimiento.

Atentamente;



Ing. Nelly Rea
Gerente de Planta
Valle Hermoso – Santo Domingo



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
SEDE SANTO DOMINGO

02 FEB 2018

RECIBIDO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS


Karina Silva
17:04



DECLARACIÓN

Yo **KATHERINE DAYANA DE LA TORRE CUEVA**, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Tecnológica Equinoccial puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normativa institucional vigente.



KATHERINE DE LA TORRE
C.C:2300380413

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo que lleva por título “**Impacto de la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad en los resultados financieros de la empresa Pronaca, Planta Valle Hermoso. 2017**”, que, para aspirar al título de **Ingeniera en Finanzas y Auditoria, CPA**. Fue desarrollado por **Katherine De La Torre**, bajo mi dirección y supervisión, en la Facultad de Ciencias Administrativas; y cumple con las condiciones requeridas por el reglamento de Trabajos de Titulación artículos 19, 27 y 28.



Dra. Clemencia Carrera Naranjo, MBA

DIRECTORA DELTRABAJO DE TITULACIÓN

C.I. 0200832251

DEDICATORIA

A Dios.

Por haberme permitido cumplir una de mis metas, porque siempre ha estado allí llenándome de bendiciones y fortaleza para seguir adelante.

A mi madre Luzmila.

Por sus consejos, su sabiduría y sobre todo por su apoyo infinito.

A mí enamorado Edison.

Por su apoyo incondicional, su paciencia, por darme fuerzas en los momentos más difíciles y por siempre creer en mí.

A mis abuelitos César y Juliana

Por ser la fuerza que me inspira a cada día ser mejor.

INDICE DE CONTENIDO

RESUMEN.....	1
ABSTRACT	2
CAPÍTULO 1.....	3
INTRODUCCIÓN.....	3
1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.1.1. PROBLEMA INVESTIGADO.....	3
1.1.2 OBJETO DEL ESTUDIO TEÓRICO.....	3
1.1.3 OBJETO DEL ESTUDIO PRÁCTICO.....	3
1.1.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.1.5 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.1.6 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.1.7 OBJETIVO GENERAL.....	6
1.1.8 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	6
1.1.9 JUSTIFICACIÓN.....	6
1.2 MARCO REFERENCIAL.....	6
1.2.1 MARCO TEÓRICO.....	6
1.2.1.1 Gestiones de la calidad.....	6
1.2.1.2 Los estados financieros.....	10
1.2.2 MARCO CONCEPTUAL	19
MÉTODO.....	21
2.1. METODOLOGÍA GENERAL.....	21
2.1.1. NIVEL DE ESTUDIO	21
2.1.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	21
2.1.3 MÉTODO.....	21
2.1.4. POBLACIÓN	21
2.1.5 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	22
2.1.6 PROCESAMIENTO DE DATOS.....	23
2.2 METODOLOGÍA ESPECÍFICA.....	23
2.2.1 METODOLOGÍA ADMINISTRATIVA	23
2.2.2 METODOLOGÍA FINANCIERA.....	23
2.2.3 METODOLOGÍA OPERATIVA	23
3.1 SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA.....	24
3.1.1 FACTORES ÉTICOS QUE INCIDEN EN EL ÉXITO DE PRONACA PLANTA VALLE HERMOSO	24
3.1.2 CERTIFICACIONES	25
3.2 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS.	31
3.2.1 INFORMACIÓN FINANCIERA	31

3.2.1.1. Ejecución del análisis vertical por cada período.	33
3.2.1.2 Interpretación de resultados del análisis vertical.....	37
3.2.1.3 Análisis horizontal de los balances.	39
3.2.1.4 Interpretación de los resultados del análisis horizontal...	42
3.3 RAZONES FINANCIERAS	43
3.3.1 DE LIQUIDEZ	43
3.3.2 RENTABILIDAD	44
3.3.3 GESTIÓN	45
3.3.4 ENDEUDAMIENTO O SOLVENCIA	46
3.3.5 CALCULO DEL EVA (VALOR DE LA EMPRESA)	46
3.4 PRESENTACIÓN DEL INFORME FINAL DE RESULTADOS SEÑALANDO EL ESTADO ACTUAL DE LA EMPRESA.	47
DISCUSIÓN	66
4.1 CONCLUSIONES	66
4.2 RECOMENDACIONES	66
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.	68

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Clasificación de las razones financieras	13
Tabla 2. Indicadores de rentabilidad	16
Tabla 3. Población (Personal).....	22
Tabla 4. Estado de Situación Financiera	32
Tabla 5. Estado de resultados integral.....	33
Tabla 6. Análisis Vertical Estado de Situación Financiera	34
Tabla 7. Análisis Vertical Estado de Resultados Integral	36
Tabla 8. Análisis Horizontal Estado de estado de Situación	39
Tabla 9. Análisis Horizontal Estado de Resultados Integral.....	41
Tabla 10. Indicadores de liquidez (Expresado en USD)	43
Tabla 11. Indicadores de rentabilidad (Expresado en USD)	44
Tabla 12. Indicadores de gestión (Expresado en Veces).....	45
Tabla 13. Indicadores de endeudamiento (Expresado en USD)	46
Tabla 14. Calculo del EVA (Valor de la empresa).....	46

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. ¿Ha recibido información de la empresa relacionada con el Sistema de Calidad implementado?	50
Figura 2. ¿Ha sugerido o comentado sobre cambios o acciones de mejora de los productos?.....	51
Figura 3. ¿Ha recibido información sobre los procesos internos de calidad de la empresa, que han mejorado?	52
Figura 4. ¿Conoce a las personas responsables de la calidad dentro de la empresa?	53
Figura 5. ¿Considera que las personas de atención al cliente conocen de las necesidades y requerimientos del cliente?	54
Figura 6. ¿Considera que la comunicación con el cliente ha mejorado?	55
FIGURA 7. ¿Ha mejorado las acciones de crédito y cobranza de la empresa hacia los clientes?.....	56
Figura 8. ¿Conoce si la Planta Valle Hermoso gestiona adecuadamente mediante permisos los riegos ambientales que se pueden ocasionar en su gestión?	57
FIGURA 9. ¿Son visibles en el área de contacto con los clientes los procesos internos de calidad implementados por la empresa?	58
FIGURA 10. ¿Conoce si los sistemas de Calidad usados por la empresa le benefician de alguna manera a los clientes?	59
Figura 11. ¿Existe una herramienta de comunicación de reclamos o sugerencias del cliente a la empresa?.....	60
FIGURA 12. ¿Se siente importante para la empresa?.....	61
Figura 13. Su relación con la empresa es:.....	62
Figura 14. ¿En qué aspectos relacionados con la calidad considera que la empresa ha mejorado?	63

RESUMEN

Actualmente las empresas orientan sus actividades administrativas y financieras a implementar herramientas de mejora de procesos, todo ello en respuesta a los continuos cambios que se producen en el entorno de la empresa y que obliga a tomar medidas que permitan mantener el negocio en marcha, satisfaciendo las necesidades de clientes y generando altos niveles de rentabilidad. Tomando en cuenta este antecedente y la responsabilidad corporativa que tiene la empresa Pronaca, Planta Valle Hermoso, la empresa aplicó un Sistema de Gestión de la Calidad.

En el presente trabajo se manifiesta el impacto que tuvo esta aplicación en los estados financieros de la empresa, analizando tres periodos, después de su aplicación. Identificando que la empresa mantiene un crecimiento en su rentabilidad y una de las causas, es la inversión dada en el sistema de gestión de calidad, la cual ha influido en el aumento de las ventas, considerando que es un proceso de mediano y largo plazo.

La empresa trabaja sistemáticamente y permanentemente en el mejoramiento de los procesos para garantizar al consumidor productos de alta calidad, satisfacer al cliente y generar altas utilidades. Actualmente cuenta con sistemas de control de calidad enmarcada en las certificaciones IFS (International FoodStandards), ISO 22000, ISO 9001: 2015 y HACCP.

PALABRAS CLAVES: Mejora continua, Estados Financieros, Sistema de Gestión de la Calidad, Rentabilidad.

ABSTRACT

Currently, companies guide their administrative and financial activities to implement process improvement tools, all in response to the continuous changes that occur in the company's environment and which oblige them to take measures to keep the business going, satisfying the customer needs and generating high levels of profitability. Taking into account this background and the corporate responsibility of the company Pronaca, Valle Hermoso Plant, the company applied a Quality Management System.

In the present work the impact that this application had in the financial statements of the company is shown, analyzing three periods, after its application. Identifying that the company maintains a growth in its profitability and one of the causes, is the investment given in the quality management system, which has influenced the increase in sales, considering that it is a medium and long term process.

The company works systematically and permanently in the improvement of the processes to guarantee the consumer high quality products, satisfy the customer and generate high profits. Currently, it has quality control systems framed in the IFS (International Food Standards), ISO 22000, ISO 9001: 2015 and HACCP certifications.

KEYWORDS: Continuous improvement, Financial Statements, Quality Management, System, Profitability.

CAPÍTULO 1.

INTRODUCCIÓN.

1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.

1.1.1. PROBLEMA INVESTIGADO.

Actualmente las empresas orientan sus actividades administrativas y financieras a implementar herramientas de mejora de procesos, todo ello en respuesta a los continuos cambios que se producen en el entorno de la empresa y que obliga a tomar medidas que permitan mantener el negocio en marcha, satisfaciendo las necesidades de su cartera de clientes y generando altos niveles de rentabilidad. Considerando este antecedente se realizó un análisis de las ventas y de costos, en la empresa PRONACA Planta de Aves Valle Hermoso.

Considerando las cuentas por pagar relacionadas con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, las cuales dentro de sus características de registro deberían ser programadas con fecha de vencimiento, con la finalidad de poder establecer los beneficios o perjuicios de la implementación del Sistema, es decir, es necesario que la empresa tenga correctamente estipuladas las pautas y condiciones bajo las cuales se implementó este sistema.

Dentro de las actividades del análisis se determinó de qué manera la gestión de calidad incidió en la rentabilidad y liquidez de la empresa PRONACA Planta de Aves Valle Hermoso, para tal efecto se requirió del análisis de las políticas de calidad implementadas con el sistema; considerando que las cuentas generadas en una organización otorga a sus clientes una mejor calidad de los productos y servicios recibidos, lo que resulta de vital importancia que la empresas mejore en sus resultados económicos y financieros.

1.1.2 OBJETO DEL ESTUDIO TEÓRICO.

El impacto de la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad en los resultados Financieros.

1.1.3 OBJETO DEL ESTUDIO PRÁCTICO.

La investigación se enfocó en el análisis de las cuentas de los estados financieros de la empresa Pronaca Planta Valle Hermoso, relacionadas con los niveles de rentabilidad y liquidez debido a la implementación y aplicación del sistema de calidad.

1.1.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente en el Ecuador los niveles de competitividad avícola son similares en los años 2016 y 2017, de la misma manera los volúmenes de producción son similares en dichos años, razón que hace que los gremios de este sector tengan desafíos que enfrentar durante el 2018. El año pasado esta actividad productiva se vio afectada por las devaluaciones de las monedas de los vecinos Perú y Colombia

Contenido obtenido de la Revista Líderes en la siguiente dirección: <http://www.revistalideres.ec/lideres/competitividad-reto-sector-avicola-alimentos.html>.

Otro factor a considerar es el precio nacional del maíz, que este año está a USD 16,20 por quintal, sigue siendo más alto que el valor internacional, con el que trabaja Colombia, por ejemplo, a un valor entre USD 11 y 12. Estos precios limitan la competitividad del país, según la Corporación Nacional de Avicultores del Ecuador en su informe del año 2017.

La situación financiera de las empresas es una parte importante para su crecimiento, sobre todo en las pequeñas y micro empresas donde existen recursos financieros limitados, por lo cual es importante aplicar estos recursos de manera más eficiente.

Actualmente las empresas se desarrollan en un ambiente de constante cambio, es por eso la importancia de analizar los diferentes factores que inciden o influyen en el crecimiento. Este tipo de análisis debe ser considerado en las mejoras que hace o tiene la empresa dentro de su estructura productiva y verificada en sus resultados financieros. (Kauffman, 2011).

En el Ecuador se presenta una problemática interna como externa que provoca disminución de su productividad y en sus resultados financieros. En el aspecto interno generalmente las empresas no invierten en aspectos tecnológicos o sistemas de mejora, esta variable va de la mano generalmente con los escasos recursos financieros disponibles dentro de la empresa y externamente.

Unos de los sistemas de mejora más utilizados son relacionados con la gestión de la calidad, los cuales se entienden como la unión de métodos, recursos, personas, insumos, lo que generan uso adecuado de los recursos y la satisfacción de los clientes. En la presente investigación se analizó la incidencia del sistema de gestión de la calidad en el mejoramiento de los indicadores financieros seleccionados.

En 1980 La Procesadora Nacional de Alimentos C. A. inicia la unidad de negocios con integrados de aves, lo cual permite afianzar el crecimiento progresivo de la empresa. La actual planta de aves de la Parroquia Valle Hermoso, es construida con el nombre de "Avandina", actualmente esta planta procesa pollos durante los 12 meses del año y pavos para exportación y para el consumo nacional.

Pronaca al ser una empresa grande y seria dentro de contexto de producción y servicios, ha invertido en cada una de sus ramas de actividad, para mejorar la calidad de sus productos y mejorar sus resultados financieros; razón que provocó la necesidad requerida por la empresa para medir la capacidad de la implementación del sistema de gestión de la calidad en sus resultados financieros.

En la Empresa PRONACA Planta de Aves Valle Hermoso actualmente se ha implementado un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la metodología de Deming, hecho que requiere de propuestas de análisis relacionado con su implementación, que ayuden a mejorar significativamente los aspectos financieros y productivos, buscando solucionar los problemas frecuentes y contribuyendo al aumento de los resultados financieros.

Las condiciones actuales del mercado de producción y venta de pollos son delicadas en cuanto a niveles de venta, no así, en los niveles de producción, esto obliga a la empresa a tener un control estricto de los precios de la materia prima, de la calidad del producto y de los precios del mercado del producto final, factores que influyen sobre las ventas y por tal razón en los niveles de liquidez y rentabilidad.

Considerando posibles incrementos de los niveles de ventas, es lógico que también en iguales proporciones se vea incrementado otras cuentas relacionadas con los costos, mismos que dependen de las políticas aplicadas y los posibles cambios que haya que realizar en las mismas, con lo cual se establecerá estrategias técnicas adecuadas y oportunas.

1.1.5 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es el impacto de la aplicación del sistema de gestión de la calidad en los resultados financieros de la empresa Pronaca, Planta Valle Hermoso?

1.1.6 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo está definido e implementado el sistema de calidad en la comercialización de la empresa Pronaca, Planta Valle Hermoso?

¿Hubo mejora de los resultados financieros, luego de aplicar el Sistema de Gestión de la Calidad en la Empresa Pronaca, Planta Valle Hermoso?

¿Qué indicadores financieros tuvieron mayor impacto o mejora por la aplicación e implementación del Sistema de Calidad en la Empresa Pronaca, Planta Valle Hermoso?

1.1.7 OBJETIVO GENERAL.

Determinar el impacto de la aplicación del sistema de gestión de la calidad en los resultados financieros de la empresa Pronaca, Planta Valle Hermoso.

1.1.8 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

Describir cómo está definido e implementado el sistema de calidad en la comercialización de la empresa Pronaca, Planta Valle Hermoso

Determinar mediante indicadores financieros el cambio o mejora de los resultados financieros, luego de aplicar el Sistema de Gestión de la Calidad en la Empresa Pronaca, Planta Valle Hermoso

Establecer qué indicadores financieros tuvieron mayor impacto o mejora por la aplicación e implementación del Sistema de Calidad en la Empresa Pronaca, Planta Valle Hermoso

1.1.9 JUSTIFICACIÓN.

La presente investigación se orientó al análisis y evaluación del sistema de gestión de la calidad, y el impacto que esta aplicación tuvo en los resultados financieros. Se realizó una evaluación financiera detallada de la empresa Pronaca, Planta Valle Hermoso para que puedan establecer los correctivos o mejoras necesarias en el área de gestión de calidad.

1.2 MARCO REFERENCIAL.

1.2.1 MARCO TEÓRICO.

1.2.1.1 Gestiones de la calidad.

El sistema de gestión de la calidad se entiende como la articulación de los diferentes métodos, recursos, personas, insumos que como resultado de su articulación generan unos resultados asociados con el uso racional de los recursos y se tiene como propósito la consecución de la satisfacción de los clientes. En este trabajo se analiza la incidencia de estos sistemas de gestión

de la calidad en el mejoramiento de los indicadores financieros seleccionados. (Caldas, 2012)

La calidad lo es todo y lo tiene todo, la calidad en sus atributos es: eterna, universal, potencial, espiritual, libre, única y prospera. La esfera por cualquier lado que se le vea es la misma, sigue manteniendo su esencia sin importar el enfoque que se le dé así pues el valor de la calidad es absoluto, por lo tanto, la calidad es inmutable no cambia. (Dávalos, 2010).

POSTULADOS DE LA TEORÍA DE LA CALIDAD

- 1.- La calidad se basa en un solo principio
- 2.- Un principio no cambia es inmutable
- 3.- La calidad es un principio filosófico
- 4.- La calidad opera con tres aspectos básicos: *definición, orden y disciplina*
- 5.- La calidad es totalmente inmutable y tiene un valor absoluto
- 6.- La tecnología es totalmente evolutiva y tiene un valor relativo
- 7.- La persona es el medio por excelencia de la manifestación de la calidad
- 8.- La condición técnica de un producto se determina por la trascendencia del servicio en la persona
- 9.- La calidad siempre se inicia en el ser humano y termina en el ser humano
- 10.- La calidad es lo que se va a ejercer, el ejercicio y lo ejercido
- 11.- El ejercicio de la calidad es la suma contenida en actos y actitudes
- 12.- La calidad es la fuente, el proceso y el propósito
- 13.- La calidad genera calidad.

Considerando como ejemplo los cambios en el pueblo japonés (debido a la aplicación de la gestión de calidad), es posible darse cuenta que la calidad esta primero presente en la mente. Es así pues, el pueblo japonés siempre ha tenido una base de conducta - actitud- en la filosofía, la filosofía es la parte básica y más importante para que la calidad se manifieste plenamente.

El poder viene del ser humano en forma interna, ese poder es la calidad misma. El problema se da cuando se olvida que hay una causa y se pretende parecer que el efecto (tecnología) es único e independiente y sobre todo lo más importante.(Duarte, 2011).

CALIDAD-PRODUCTO

La calidad crea las condiciones necesarias y suficientes para que las cosas sucedan, es así que la calidad es la capacidad de producir un servicio con un sentido definido. Todo producto natural es una extensión de esa condición y ese producto es totalmente independiente por sí mismo de la acción y

actuación del ser humano. El ser humano existe porque existe la calidad. Para ejercerla y expresarla en toda su extensión e intensidad. Ese producto natural simplemente es: la suma y sinergia de una condición energética y de una condición informativa. (García-Morales, 2013)

SISTEMA DE LA CALIDAD

Hablar propiamente de un sistema de calidad, necesariamente se debe hablar de dividir o separar el programa de calidad que va enfocado única y exclusivamente a la persona o empresa, iniciando en la gerencia general. Y bajarlo en forma de cascada hacia las bases, es decir todas las personas sin excepción deben de participar en el programa de calidad, condición previa para llevar a cabo el sistema administrativo de la operación, enfocado a los factores básicos de la operación, a saber: persona, actividad, documento, equipo e instalación, recursos y productos, servicios y resultados. En ese orden. Estos factores se dan en forma automática y simultáneamente, se conozcan o no, se definan o no. Una persona cualquiera parada en una esquina observando simplemente cumple todos los factores antes mencionados.

Es así que se tiene un programa de la calidad y un sistema administrativo de la operación, teoría y práctica, causa y efecto, acción y reacción, filosofía y tecnología. Siempre van ligados, nunca van separados y cuando esto sucede tarde que temprano, lo práctico empieza a fallar, por desgaste, cansancio, tensión, rechazo. De esta manera el programa debe ser constante y continuo siempre enfocado a atención y servicio de la persona sea empleada o cliente. La calidad inicia en la persona y termina en la persona. (Buenaño, 2012).

MEJORA CONTINUA

La mejora continua es simplemente un permanente cambio. Todo cambio implica una substitución de la condición del contenido, es decir la causa, para que se manifieste el efecto en la forma. No puede haber un cambio en el comportamiento, si no hay una previa modificación o cambio en la mentalidad.

El cambio significa substituir una condición negativa, por una condición positiva. La mejora continua es la razón de su existencia, si la mejora es tecnológica es la evolución externa de los productos y está en función del proceso operativo que genera los productos.

Todo cambio es bueno en sí mismo, siempre hay una intención positiva en todo cambio, aunque a veces no lo veamos, el propósito de todo cambio es aprender.

Para que haya un cambio hay que enseñar a la mente y entrenarla para aprender, una mente educada, es una mente entrenada, una mente abierta, pues enseña lo mejor de sí mismo, en la mente está la causa que se debe cambiar. Se entiende que la calidad no es un simple concepto comercial, administrativo o técnico, la calidad es todo un proceso de mejora continua, de un sin número de cambios amables, pasos positivos. (Duarte, 2011)

CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN

Al ser la calidad un valor absoluto que se debe de ejercer para beneficio de la persona, y se debe y se puede ejercer únicamente en y a través de la persona, por lo tanto es necesario que el ejercicio de ese valor implique *todo un sistema* que permita controlar todas las oportunidades que el ejercicio del valor de la calidad proporcione. Ese sistema de control de oportunidades es simple y naturalmente la administración. Por tal razón se puede considerar que cada empresa es similar pero no igual, debido a que cambian son las condiciones. (Dávalos, 2010)

Así, la calidad en la administración es la causa y la administración de la calidad es el efecto. En lo primero se ejerce un valor y en lo segundo se controla la cualidad de ese valor. En lo primero se busca saber hacer bien las cosas (filosofía) y en lo segundo saber controlar las oportunidades del hacer (tecnología). (Graham, 2010)

El sistema de gestión de calidad total, implica simplemente que abarque a todo y a todos en el universo de la empresa. Todos y todo debe estar contemplado en el sistema de calidad. El sistema es pues total y netamente operativo, es decir se basa en la gestión sistemática y controlada de la operación. Todo y todos deben de realizar y cumplir con los parámetros previamente asignados para que las partes sumen y formen un todo, es decir sea total. (Duarte, 2011)

La calidad es un concepto muy extenso y dado que es un valor es absoluto, es decir vale para todo y para todos, es sumamente difícil de medir o cuantificar. Sin embargo, lo que se quiere expresar con el concepto de costos de o en la calidad es: que tanto se hizo bien operativamente y cuánto vale. Eso solamente se puede relacionar en forma indirecta pero concreta, mas no completa, con las utilidades. Las utilidades simplemente son el reflejo de la salud, bienestar y prosperidad de la empresa. Si hay buena salud, hay una buena condición de bienestar, y si esa condición se da generosamente se manifiesta la prosperidad de las operaciones de la empresa.

Las utilidades indican en forma conjunta y general sobre las condiciones en que todo el proceso se desarrolló. Si el % de utilidades fueron mejor al

promedio de la industria, mejores que otro periodo ejercido, mejor de lo esperado, entonces tendrás un índice más adecuado. Las utilidades son el resultado de: las operaciones comerciales (ventas), menos el costo de las operaciones comerciales, menos el gasto que se generó en el periodo que comprende esas operaciones comerciales. Lo anterior se puede clarificar con las siguientes acotaciones:

1.- Los parámetros de la operación, que se pretende? (índices de la operación)

2.- Condiciones de la operación, como se está trabajando? (factores de la operación)

3.- Oportunidades de la operación, que se está generando? (valores de la operación)

4.- Resultados de la operación, que se está obteniendo? (herramientas de la operación) (García-Morales, 2013)

1.2.1.2 Los estados financieros.

Es aquel que detalla la situación financiera de la empresa a una fecha determinada, cuyo contenido permanece invariable.

OBJETIVOS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Su propósito fundamental es el de proveer información acerca de su posición financiera, del resultado de sus operaciones, de los cambios en su capital o patrimonio y de los recursos que maneja, así como la fuente de donde provinieron. Información que al usuario le resulta esencial en la toma de decisiones. (Orozco, 2010).

IMPORTANCIA DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Los estados financieros de una empresa proporcionan diversa información financiera que los inversores y acreedores utilizan para evaluar el desempeño financiero de una empresa. Los estados financieros también son importantes para los administradores de una empresa, porque mediante la publicación de los estados financieros, la administración puede comunicarse con las partes interesadas externas sobre su realización y funcionamiento de la empresa. Los diferentes estados financieros se centran en diferentes áreas de desempeño financiero. (Tobar, 2010)

UTILIDAD DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

De acuerdo con la NIF A-4, la utilidad como característica fundamental de la información financiera es la cualidad de adecuarse a las necesidades

comunes del usuario general. “Las características cualitativas son los atributos que hacen útil, para los usuarios, la información suministrada en los estados financieros.” (Torres, 2010)

La utilidad constituye el punto de partida para derivar las características cualitativas restantes de la información financiera, las cuales se clasifican en:

- Características primarias
- Características secundarias

Las características cualitativas primarias de la información financiera son:

- Confiabilidad
- Relevancia
- Comprensibilidad
- Comparabilidad

Las características cualitativas secundarias orientadas a la confiabilidad son la veracidad, la representatividad, la objetividad, la verificabilidad y la información suficiente. Las características cualitativas secundarias orientadas a la relevancia son la posibilidad de predicción y confirmación y la importancia relativa.

Los estados financieros reflejarán fielmente, la situación, el rendimiento financiero y los flujos de efectivo de la entidad. Para ello requiere que cumpla con otras características: presentación razonable, base contable de acumulación y uniformidad en la presentación. (Lawrence, 2010).

ELEMENTOS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Los elementos relacionados directamente con la medida de la situación financiera y con la medida del desempeño son: (Espinoza, 2010)

- Activos
- Pasivos
- Patrimonio neto
- Gastos e ingresos, en los que e incluyen las pérdidas y ganancias
- Otros cambios en el patrimonio neto
- Flujos de efectivo
- Estados Financieros Básicos

Los principales estados financieros son los que se detallan:(Espinoza, 2010)

Estado de Situación Financiera o Balance General.
Estado de Resultados o Pérdidas y Ganancias.
Estado de Costos de Producción y Venta
Estado de Variación del Capital o Patrimonio
Estado de Cambios en la situación Financiera.

Para la elaboración del análisis financiero se utilizará el Estado de situación Financiera o Balance y el Estado de Resultados o Pérdidas y Ganancias.

ANÁLISIS FINANCIERO

Es una técnica con el fin de evaluar el comportamiento operativo de una empresa, la situación anterior, su diagnóstico de la situación actual y la predicción de los eventos futuros y que, en consecuencia, se orienta hacia la obtención de objetivos previamente definidos. Por lo tanto, el primer paso en un proceso de ésta naturaleza es definir los objetivos para poder formular, a continuación, las interrogantes y criterios que van a ser satisfechos con los resultados del análisis a través de diversas técnicas. (Van Horne, 2010)

Análisis financiero, en términos generales es el estudio de los estados financieros de una empresa con el propósito de establecer las debilidades y fortalezas de naturaleza financiera. La fortaleza financiera se mide con su capacidad para: (Caldas, 2012)

Cumplir con sus proveedores.

Aprovechar las oportunidades del entorno, utilización de activos.

Continuar los pagos de intereses bancarios y cumplir con las metas y objetivos especialmente propuesto.

ANÁLISIS POR MEDIO DE RAZONES.

Una razón es una relación entre dos variables, que se expresan en tanto por ciento o tanto por uno. Para calcular estas razones, se toman cifras tanto del balance general cuanto del estado de resultados y del estado de flujos de efectivo. Usualmente se utilizan de manera combinada, es decir, cifras del balance general con cifras del estado de resultados o del estado de flujos de efectivo. (Castro, 2012).

Las razones son más fáciles de entender y nos revelan situaciones que no han sido reveladas en el análisis vertical y horizontal.

Las razones se clasifican en:

TABLA 1. CLASIFICACIÓN DE LAS RAZONES FINANCIERAS

Razones de liquidez	Nos permiten calcular la capacidad de generación de efectivo y de pago que tiene la empresa en el corto plazo.
Razones de rentabilidad	Permiten calcular cuánto de rentable es la empresa en relación con las inversiones que se han realizado y calcular los márgenes de utilidad sobre las ventas.
Razones de eficiencia	Permite conocer cuánto de eficiente es la empresa en el manejo de los activos como: cuentas por cobrar a clientes, inventario de mercancías, cuentas por pagar a proveedores, activos totales.
Razones de endeudamiento	Permite calcular cuánto endeudada está la empresa y si genera la suficiente utilidad para pagar capital e interés.

Fuente: Caldas (2012).

MÉTODO DE ANÁLISIS FINANCIERO VERTICAL

El proceso de análisis consiste en la aplicación de un conjunto de técnicas e instrumentos analíticos a los estados financieros para deducir una serie de medidas y relaciones que son significativas y útiles para la toma de decisiones. Para ello se emplean una serie de técnicas, las cuales comprende la comparación, el análisis estructural, empleo de números índice, el análisis mediante gráficos y la aplicación de ratios.

De acuerdo con la forma de analizar el Contenido de los estados financieros, existen los siguientes métodos de evaluación: (Van Horne, 2010).

Método de Análisis Vertical

Método de Análisis Horizontal

Método de análisis vertical

Sirve para analizar los estados financieros como el Balance General y el Estado de Resultados, comparando las cifras en forma vertical.

Entre las clases de análisis verticales están las que son para uso interno, que sirven para aplicar los cambios efectuados en las situaciones de una empresa así también ayuda a medir y regular la eficiencia de las operaciones que lleva a cabo, permitiendo apreciar el factor de productividad.

Otra clase de análisis verticales, son las de uso externo las cuales tienen por objeto saber si conviene conceder un crédito y hacer determinadas inversiones en la empresa examinada, ya que permite conocer los márgenes

de seguridad con que cuenta el negocio para cubrir sus obligaciones y apreciar la extensión de créditos que responde o necesita la empresa en función de los elementos que asisten para garantizar su reembolso.

LOS MÉTODOS DE ANÁLISIS VERTICAL SON:

Método de porcentos integrales
Razones simples
Razones estándar
Método de análisis horizontal

Es un procedimiento que consiste en comparar estados financieros homogéneos en dos o más periodos consecutivos, para determinar los aumentos y disminuciones o variaciones de las cuentas, de un periodo a otro. (Lawrence, 2010)

Este análisis es de importancia para la empresa, porque informa si los cambios en las actividades y si los resultados han sido positivos o negativos; además permite precisar cuáles merecen mayor atención por ser cambios significativos en la marcha.

AUMENTOS Y DISMINUCIONES

Se toman dos estados financieros (Balance General o Estado de Resultados) de dos períodos consecutivos, preparados sobre la misma base de valuación. Se presentan las cuentas correspondientes de los estados analizados. Se registran los valores de cada cuenta en dos columnas, en las dos fechas que se van a comparar, registrando en la primera columna las cifras del período más reciente y en la segunda columna, el período anterior.

Se crea otra columna que indique los aumentos o disminuciones, que indiquen la diferencia entre las cifras registradas en los dos períodos, restando de los valores del año más reciente los valores del año anterior. (Los aumentos son valores positivos y las disminuciones son valores negativos). En una columna adicional se registran los aumentos y disminuciones en porcentajes. (Este se obtiene dividiendo el valor del aumento o disminución entre el valor del período base multiplicado por 100). (Lawrence, 2010).

INDICADORES FINANCIEROS

Las razones o indicadores financieros son el producto de establecer resultados numéricos basados en relacionar dos cifras o cuentas bien sea del Balance General y/o del Estado de Pérdidas y Ganancias.

Los resultados así obtenidos por sí solos no tienen mayor significado; solo cuando los relacionamos unos con otros y los comparamos con los de años anteriores o con los de empresas del mismo sector y, a su vez, el analista se preocupa por conocer a fondo la operación de la compañía, podemos obtener resultados más significativos y sacar conclusiones sobre la real situación financiera de una empresa.(Lawrence, 2010)

RAZONES FINANCIERAS: Las razones financieras son ecuaciones que permiten medir el estado de la empresa en base de varias características. Estas pueden ser clasificadas en:

De liquidez: Mide la capacidad de la empresa en cumplir con sus obligaciones corrientes, las razones de liquidez se describen de la siguiente manera:(Van Horne, 2010)

1.- Razón Capital de Trabajo = Activo Circulante (-) Pasivo a corto plazo

Determina la cantidad de recursos de fácil conversión en efectivo, que se puede considerar propia y que mediante su rotación se obtiene los ingresos. Este tipo de cifras puede no servir para comparar los resultados con otras empresas, pero es de suma utilidad para el control interno

2.- Razón Circulante = Activo Circulante / Pasivo a corto plazo

Indica la capacidad que tiene la empresa para cubrir sus compromisos a corto plazo, (en número de veces, cuantas veces cubre el activo de fácil conversión en efectivo al pasivo de exigibilidad menor a un año)

3.- Razón de Liquidez = Activo Liquido / Pasivo a corto plazo

Activo liquido = activo circulante (-) inventario.

Esta razón financiera determina la posibilidad de cubrir las deudas a corto plazo, sin la intervención de los inventarios. En ocasiones se recomienda un índice de 1.0 o más, pero al igual que la razón anterior, la aceptabilidad de un valor depende del campo industrial o comercial en el que opera la empresa.

4.- Razón Pago Inmediato = Activo Disponible / Pasivo a corto plazo

Activo disponible = activo circulante (-) inventario (-) cuentas por cobrar.

Esta razón financiera determina la posibilidad de cubrir las deudas a corto plazo de inmediato, pues considera únicamente activos que representan efectivo y no es necesaria su conversión.

De rentabilidad: Mide los resultados de la empresa en base al total de activos, inversión y patrimonio. La rentabilidad es el objetivo de cada negocio debiendo evaluarse el nivel y su tendencia.

Tabla 2. Indicadores de rentabilidad

Factores	Indicadores técnicos	Fórmulas
Rentabilidad	Rentabilidad neta del activo (Dupont)	(Utilidad neta/Ventas) (Ventas/Activo total) *
	Margen bruto	Ventas netas-Costo de ventas/Ventas
	Margen operacional	Utilidad operacional/Ventas

Los indicadores como el margen bruto de utilidad y el margen de utilidad operacional.(Gómez, 2012).

MARGEN BRUTO DE UTILIDAD

Este indicador permite establecer el porcentaje de las ventas que excede el costo de producción de los bienes vendidos. Este indicador presenta el porcentaje de ventas que después de los costos de producción, queda disponible para cubrir gastos que generan otras actividades de la operación.

$$\text{Margenbrutodeutilidad} = \frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Ventas}}$$

MARGEN DE UTILIDAD OPERACIONAL

Este indicador relaciona los ingresos por ventas con la utilidad operacional: por lo tanto, no solamente mide la eficiencia (a través de utilidad contable) de la empresa en procesos productivos, sino que involucra la eficiencia administrativa y comercial al estar deducidos los gastos de administración y ventas en el cálculo de utilidad operacional.

$$\text{Margendeutilidadoperacional} = \frac{\text{utilidad operacional}}{\text{Ventas}}$$

APLICABILIDAD DEL ECONOMICVALUEADDE (EVA)

La Gestión y políticas empresariales han cambiado y evolucionado, definiendo diversas etapas de desarrollo del conocimiento empresarial corporativo. Algunos de estos enfoques adoptados han sido la de maximización de ventas, la optimización de procesos o la calidad total. Sin embargo, actualmente se ha encaminado nuevamente hacia el objetivo

principal de la empresa (maximizar la riqueza de sus accionistas (Bodie&Merton, 1999, pág. 10)), maximizar el valor de la organización.

Existen varios métodos para calcular la valoración de una empresa, como por ejemplo los métodos contables y de rentabilidad. En los contables se encuentra el valor en libros, valor con ajuste de activos netos y valor de liquidación. En los de rentabilidad se encuentran el valor en bolsa, múltiplos de firmas similares, el flujo de caja descontado y el EconomicValueAdded (EVA).

EVA COMO MÉTODOS DE CREACIÓN DE VALOR

Premisas fundamentales de las finanzas:

Quien realiza una inversión, espera recuperar su inversión y adicionalmente ganar algo más.

Tales inversiones generan una rentabilidad la cual está acorde al riesgo implícito en el mecanismo de la inversión (bancos títulos proyectos) implícito en el mecanismo de la inversión (bancos, títulos, proyectos)

Cuando la rentabilidad obtenida por el inversionista es mayor a lo esperado, luego de recuperar su inversión y esta aumenta su riqueza de una forma superior a lo esperado, es cuando se produce la "Creación de Valor" y se lo puede calcular mediante: EVA, Beneficio económico, Cash ValueAdded, CFROI.

VALOR ECONÓMICO AGREGADO –EVA

El EVA es un indicador que brinda algunos beneficios, como el Retorno sobre la Inversión (ROI), la Utilidad por Acción (UPA). Otro beneficio es que considera al factor riesgo en su medición, así también mide el cumplimiento de los procesos de la empresa.

EVA es la mejor opción para medir la generación o destrucción de valor, ya que es el resultado de comparar la rentabilidad obtenida con el costo que implicó su generación. Cuando EVA es positivo se crea valor para la empresa, ya que esta, ha generado una mayor rentabilidad en base a sus recursos y provoca un aumento en la riqueza de los accionistas; Si EVA es negativo, quiere decir que la empresa no cubrió el costo de capital y como consecuencia, la riqueza de los accionistas disminuyen, y en último caso si EVA es cero, significa que existe un equilibrio económico, es decir, la empresa generó utilidad solo para cubrir el costo del capital utilizado.

Por otra parte el EVA también es utilizado como medida de dirección, lo que lleva a un esquema llamado Gerencia Basada en Valor (GBV), que es como un proceso integral diseñado para mejorar las decisiones estratégicas y

operacionales hechas a lo largo de la organización, a través del énfasis en los inductores de valor corporativos. (Desempeño de la gerencia). De acuerdo a lo indicado por Rivera (2011), este enfoque del EVA ha sido tema de estudio de “Lovata&Costigan (2002) y Wallace (1997); también el análisis del EVA y su relación con indicadores financieros como el ROI (returnoninvestment) en Brewer, Chandra&Hock (1999).”

MÉTODOS PARA CALCULAR EL EVA

MÉTODO SPREAD:

El spread entre la tasa de retorno de capital y el costo de capital promedio ponderado

El Spread por el capital invertido

$$\text{EVA} = (r - \text{CCPP}) \times \text{Capital Invertido}$$

Dónde:

R = Tasa de rendimientos sobre el capital invertido

CCPP = Costo de capital promedio ponderado

Capital invertido = capital invertido al inicio.

La fórmula para obtener la tasa de retorno del capital invertido es:

$$r = \frac{\text{Flujo de caja disponible}}{\text{Capital Invertido}}$$

MÉTODO RESIDUAL:

Obtener la utilidad operativa neta después de impuestos (UODI)

Restar al UODI el cargo por el uso de capital

$$\text{EVA} = \text{UODI} - (\text{Capital Invertido} \times \text{CCPP})$$

Dónde:

UODI = Utilidad operativa después de impuestos

Capital invertido = capital invertido al inicio

CCPP = Costo de capital promedio ponderado.

Método Clásico:

La utilidad neta se divide para el patrimonio o capital propio

$$\text{EVA} = \text{Utilidad Neta} / \text{Patrimonio pagado}$$

ESTRATEGIAS DEL EVA

Con el fin de incrementar el EVA, pueden aplicarse las siguientes estrategias (Vélez, 2004, págs. 335-336):

Mejorar las utilidades operativas sin requerir inversión alguna.

Disponer de más capital como si fuera una línea de crédito, en tanto las utilidades adicionales perciban beneficios en proporción mayor que el cargo que por el uso de capital se recibiría. (Invertir en proyectos que renten más que el CK - Gestionando el costo de capital)

Liberar capital disminuyendo el nivel de endeudamiento utilizado, en tanto las utilidades que se van a perder sean menores a los cargos que por uso de capital se dejarán de recibir. (Desinvirtiendo en actividades que generan rentabilidad menor al CK)

Liberando fondos ociosos o capital inmovilizado.

VALORACIÓN DE LA EMPRESA MEDIANTE EL EVA

De acuerdo con Saavedra (2002, págs. 41-52), en su Tesis doctoral, indica que, para obtener el valor de la empresa mediante el EVA, se deben tener en cuenta cuatro factores que se encuentran bajo la dirección y control de la gerencia:

UODI: Utilidad operativa después de impuestos, antes de intereses y otros conceptos que no implica movimientos de efectivo.

El beneficio tributario de la deuda asociado a la estructura del capital.

Cantidad de capital fresco invertido para alcanzar el crecimiento en un año normal del ciclo de la inversión

La tasa de retorno después de impuestos esperada de las nuevas inversiones de capital

De igual forma, debe considerar que, para este modelo, se requiere que la gerencia: - Incremente el nivel de utilidades que derivan de la operación normal del negocio. - Crear una estructura de capital objetivo que emplee proporciones de deuda orientadas a la optimización del EVA. - Identificar formas de incrementar las inversiones donde puedan generarse retornos atractivos. - Retirar capital de segmentos o unidades de negocios en donde se perciben tasas de retorno bajas.

1.2.2 MARCO CONCEPTUAL

En el transcurso de la investigación se utilizan diversos términos que son importantes aclarar para evitar confusiones en la comprensión de los contenidos planteados:

Control: Proceso administrativo enfocado en evaluar la gestión obtenida y compararla con las metas propuestas.(Moreno, 2011)

Estandarización: Mecanismo utilizado para manejar de manera uniforme técnicas y formatos que permitan interpretar de mejor manera los resultados. (Alonso, 2008).

Evaluación: Acción de identificar los resultados obtenidos, determinando si estos se encuentran en relación a los esperados.(Gómez, 2012).

Informe: Exposición presentada de manera oral o escrita que contiene los resultados y recomendaciones obtenidas de un proceso de evaluación cumplido.(Torres, 2010).

Gestión: Conjunto de operaciones que se realizan para dirigir y administrar un negocio o una empresa.(Gómez, 2012).

Gestión financiera: (o gestión de movimiento de fondos) se denomina a todos los procesos que consisten en conseguir, mantener y utilizar dinero, sea físico (billetes y monedas) o a través de otros instrumentos, como cheques y tarjetas de crédito. (Alonso, 2008).

Metas: Proceso de cuantificación de objetivos que representan aspiraciones que se pretenden alcanzar en un tiempo determinado en base a recursos disponibles.(Buenaño, 2012).

Proyecciones: Proceso de generación de tendencias en base a técnicas que permiten prever escenarios futuros a ocurrir.(Caldas, 2012).

Resultados: Salidas obtenidas en base al procesamiento de entradas definidas. (Gómez, 2012).

Técnicas: Procesos basados en normas y principios para alcanzar un resultado que puede ser comprobado.(Albuja, 2011)

Tendencia: Comportamiento de un objeto a lo largo del tiempo que marca un patrón posible de verificar. (Espinoza, 2010).

Sistema: es entendido como aquel en el cual un es contemplado desde una posición central estratégica, desde el que interactúa y se yuxtaponen con la administración, la ingeniería, el mercadeo, las ventas, las finanzas, los recursos humanos y la contabilidad. (Zuñiga Sáenz, 2010)

CAPÍTULO 2

MÉTODO

2.1. METODOLOGÍA GENERAL

2.1.1. NIVEL DE ESTUDIO

La presente investigación se dirigió en el Impacto de la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad en los resultados financieros de la empresa Pronaca, Planta Valle Hermoso, razón por lo que la investigación fue de carácter exploratorio y explicativa, debido a que la información se obtuvo de manera directa de la empresa, para luego describir y analizar los resultados.

2.1.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Investigación Correlativa

Se aplicó la investigación correlacional, ya que esta investigación consta de dos variables que se relacionan entre sí, las cuales son; la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad y el impacto en los resultados financieros de la empresa Pronaca, Planta Valle Hermoso.

2.1.3 MÉTODO

MÉTODO DEDUCTIVO

Se analizó a la empresa en el ámbito general, la cual nos permitió tener un mejor panorama de la empresa en el ámbito administrativo y financiero y posteriormente poder aportar con un mejor desempeño y optimización de los recursos una vez analizado e interpretado sus respectivos estados financieros.

MÉTODO SÍNTESIS

A través de este método se pudo obtener un mayor conocimiento de las causas que originan el problema en la Empresa y sus posibles soluciones, es decir el análisis horizontal y vertical que se realizó de manera general, y se lo estableció como síntesis de la información general

2.1.4. POBLACIÓN

Actualmente la empresa tiene 20 clientes externos particulares y jurídicos, adicionalmente el personal de planta y administrativo-financiero está distribuido de la siguiente manera:

Tabla 3. Población (Personal)

POBLACIÓN	N°
Gerente de Planta	1
Jefe de Contabilidad	1
Jefe de Producción	1
Asistentes Administrativos	3
Asistentes de Planta	10
Total	16

Responsable: Katherine De la Torre,

Fuente: Empresa PRONACA Planta Valle Hermoso

Por la cantidad de colaboradores internos (16) y clientes externos (20), la muestra es igual a la población, razón que determina la inexistencia de muestra para la presente investigación.

2.1.5 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Fuentes e instrumentos de investigación

La presente investigación se realizó con la utilización de diferentes fuentes tales como:

Fuentes Primarias

Empresa Pronaca Planta de Aves Valle Hermoso

Estados Financieros

Entrevistas con los responsables del área financiera y del área de producción relacionada con la implementación del sistema de calidad.

Encuestas a clientes externos, para medir los cambios o mejoras en la calidad del producto o el servicio brindado

Fuentes Secundarias

Biblioteca U.T.E

Tesis realizadas

Libros relacionados

Revistas financieras

Páginas Web relacionadas

Videos académicos, etc.

2.1.6 PROCESAMIENTO DE DATOS

La información seleccionada en la investigación, fue procesada a través de instrumentos informáticos como Microsoft Word y Microsoft Excel.

2.2 METODOLOGÍA ESPECÍFICA

2.2.1 METODOLOGÍA ADMINISTRATIVA

Su aplicación permitió identificar los procesos de gestión de la calidad que se aplica actualmente en la empresa en función de los estándares de producción y las exigencias de mercado. Para lo cual se desarrolló las siguientes actividades:

Estableció el proceso de evaluación mediante los procesos de calidad.

Determinó los indicadores de gestión de la calidad utilizados y los procesos de interpretación

2.2.2 METODOLOGÍA FINANCIERA

Se basó en la ejecución de la evaluación financiera obtenido un diagnóstico de la empresa que permitió conocer su situación actual. Por lo tanto, se requirió realizar las siguientes actividades:

Presentación del Balance General y Estado de Pérdidas y Ganancias del periodo 2015 - 2017

Realización del análisis horizontal y vertical

Interpretación de los resultados del análisis

Cálculo e interpretación de las razones financieras

2.2.3 METODOLOGÍA OPERATIVA

Esta metodología permitió medir el impacto de la aplicación de la Gestión de la Calidad, comparando los Estados Financieros presentados al 31 de diciembre de 2015 frente a los resultados de los Estados Financieros de los periodos 2016 y 2017, identificando la mejora o no de la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad en los indicadores de rentabilidad y liquidez de la empresa.

CAPÍTULO 3

3.1 SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA

3.1.1 FACTORES ÉTICOS QUE INCIDEN EN EL ÉXITO DE PRONACA PLANTA VALLE HERMOSO

La filosofía de Pronaca se sustenta en los siguientes pilares: integridad, responsabilidad y solidaridad



Pronaca, en consonancia con su responsabilidad corporativa, actúa como un buen ciudadano, que siempre busca las mejores relaciones con los diferentes grupos de interés, en un ambiente de armonía y colaboración.

Comparte su experiencia y conocimiento para contribuir al desarrollo y al mejoramiento de la calidad de vida de las áreas de influencia de sus operaciones. Alienta el civismo y paga los impuestos que le corresponden. Es respetuosa y solidaria con las personas y con el cuidado del equilibrio ambiental.

El compromiso con el equilibrio del planeta y el cuidado de los recursos orienta el modelo de gestión de Pronaca. La protección del medio ambiente, el respeto y atención a las comunidades y su área de influencia, es prioridad, para cumplir nuestro propósito de alimentar bien generando desarrollo en el sector agropecuario.

Pronaca como empresa se basa su sostenibilidad en 3 aspectos:

3.1.2 CERTIFICACIONES

Pronaca desarrolla todos sus procesos, tanto de productos de exportación como de consumo interno, bajo normas HACCP (Análisis y Control de Puntos Críticos), la mayor certificación internacional que una empresa de alimentos puede obtener en seguridad alimentaria. La compañía de inspección suiza, SGS, certificó los procesos bajo los estándares internacionales de la FDA (Food and Drug Administration) y CODEX Alimentario, verificando el estricto cumplimiento de los requisitos.

Como parte del mantenimiento de estas certificaciones y como política expresa de la empresa, se desarrollan proyectos ambientales para todos los procesos productivos y en la actualidad, la empresa se encuentra en el proceso de obtención de Licencias Ambientales con el Ministerio del Ambiente.

Por dos años consecutivos, PRONACA ha sido reconocida como una de las empresas más respetadas del Ecuador por un sondeo realizado por la revista Líderes de Diario El Comercio, la firma auditora Price WaterhouseCoopers y la Superintendencia de Compañías. Este ranking además ubica a la empresa como la más reconocida en otras áreas específicas: calidad de productos, capacidad de innovación y calidad de personal y ejecutivos.

Los ecuatorianos reconocen y valoran las marcas más tradicionales y las nuevas iniciativas, así como la inversión de la empresa en la investigación y desarrollo de nuevos productos, el empleo de tecnología de punta y la transferencia al desarrollo del campo ecuatoriano. La empresa es reconocida también por la calidad de su equipo de trabajo.

La edición especial anual de la revista Vistazo, dedicada a los 200 Mayores Empresas del Ecuador, ubica a PRONACA como la compañía que más empleos genera en el país y como una de las más destacadas por sus proyectos de responsabilidad social en apoyo a la educación en las áreas rurales.

GESTIÓN AMBIENTAL

Pronaca es una empresa con responsabilidad ambiental que cree en la inversión a largo plazo. Realiza inversiones periódicas para mitigar el impacto de sus instalaciones en el entorno natural, los recursos y las poblaciones cercanas a sus centros productivos, lo cual ha sido asumido por la empresa como un deber social.

Desde sus inicios, la empresa ha desarrollado sus actividades con un programa de bioseguridad que maneja estrictas normas de inocuidad alimentaria.

En la actualidad, la empresa cumple con las leyes y ordenanzas ambientales y periódicamente investiga y desarrolla proyectos en esta área, los que acompañan otras acciones de salud ocupacional y seguridad industrial, con las que protege su capital humano.

Para evitar la contaminación de agua, se han construido plantas de tratamiento de aguas residuales para las plantas industriales. En las faenadoras de aves y cerdos también se han construido plantas de elaboración de subproductos, que permiten aprovechar los excedentes en la elaboración de materia utilizable.

Todas las granjas de cerdos mantienen piscinas de oxidación para purificar las aguas. Algunas de estas granjas están cambiando a un sistema seco, llamado "deepbedding" (cama profunda) y desarrollado por el equipo técnico de la empresa, que funciona con camas de cascarilla de arroz, elimina la utilización intensiva de agua y posibles malos olores y produce un compost (abono), que puede ser utilizado como fertilizante de suelos.

Además del trabajo continuo del equipo técnico ambiental con el de cada área de la empresa, se mantiene un programa de asesorías de expertos nacionales e internacionales en temas ambientales. Existen en desarrollo otros proyectos de ahorro de energía, de manejo de desechos y de reutilización de residuos orgánicos.

ACERCAMIENTO CON LA COMUNIDAD

Pronaca contribuye significativamente al progreso del Ecuador con la creación de puestos de trabajo y la entrega de productos de alta calidad. Genera más de 6.500 fuentes directas de trabajo y 60.000 indirectas, y es uno de los principales contribuyentes de impuestos del país.

Además, se ha comprometido en tareas de servicio directo al mejoramiento de la educación, la asistencia a los sectores más vulnerables y el fomento de la dignidad y la solidaridad entre la juventud ecuatoriana, a través de programas desarrollados por la Fundación San Luis.

Para aprovechar la experiencia en el campo de la alimentación y nutrición de la empresa, la Fundación San Luis ha desarrollado también programas de donación de alimentos con algunas organizaciones y fundaciones de ayuda social. El apoyo llega a 25 comedores y beneficia aproximadamente a 3.200 personas.

La organización también asesora a estas organizaciones para que desarrollen programas de autogestión y brinda apoyo complementario con charlas de asesoría nutricional y cursos de cocina.

Para financiar parte de sus actividades, la Fundación San Luis desarrolla los proyectos de levantamiento de fondos (Mano Solidaria) y de trabajo voluntario (Manos a la obra).

GESTIÓN DE LA CALIDAD

Pronaca Planta Valle Hermoso trabaja sistemáticamente y permanentemente en el mejoramiento de los procesos para garantizar al consumidor productos de alta calidad. Alineados con esta filosofía empresarial la Planta cuenta con sistemas de control de calidad enmarcados en las certificaciones IFS (International FoodStandards), ISO 22000, ISO 9001: 2015 y HACCP (Análisis y Control de Puntos Críticos). Los productos de aves y cerdo, además de los procesos cumplen los requerimientos de la FDA (Food and DrugAdministration) y de la Codex AlimentariusCommission.

IFS

La IFS ayuda a la Planta a cumplir con todos los requerimientos legales de Calidad y Seguridad Alimentaria, donde se establece normas comunes y transparentes para todos los proveedores relacionados, así como una respuesta concreta y fuerte para las altas expectativas de seguridad alimentaria de los consumidores.

NORMAS SOBRE LA SEGURIDAD Y CALIDAD

La Planta de Aves y Cerdos de Valle Hermoso cumple con las ocho normas de la IFS, las cuales están enfocadas en las áreas de alimentación y no alimentación que cubren los diferentes procesos y servicios a lo largo de la cadena de suministro. La IFS no determina como tienen que ser estos procesos, sino que proporciona una evaluación de los mismos a través de un enfoque basado en el riesgo de producción y distribución.

Las diferentes normas son utilizadas en la producción y distribución en todo el proceso productivo y en la cadena de suministro, para así dar respuesta a la demanda de calidad, transparencia y eficiencia que es el lema empresarial.

La norma IFS Food, una norma que permite auditar la industria en general en todos sus procesos. El desarrollo de la norma comenzó con los distribuidores para proteger la reputación y la calidad de las marcas comerciales. Para la empresa es la persona de contacto directa con el cliente,

y con ello la cara del producto. Esto es especialmente cierto en el caso de marcas propias. Es exactamente en este punto donde entra en acción IFS, que, a través de la definición exacta de exigencias, apoya en la gestión de proveedores y a éstos en el aseguramiento de la calidad.

La norma IFS Global Markets Program reconocida a nivel mundial, va de la mano con la IFS Logistics, IFS Cash & Carry/Wholesale. La implicación de las certificaciones mencionadas es de gran importancia dentro de la calidad de la producción y distribución.

En general la IFS es un sinónimo de seguridad y calidad del producto, en base a la buena aplicación y seguimiento de la norma y a la buena formación de los auditores.

HACCP

El Análisis de peligros y puntos críticos de control (HACCP por sus siglas) es un proceso sistemático y preventivo para garantizar la seguridad alimentaria que identifica, evalúa y previene los peligros físicos, químicos y biológicos de una manera preventiva en vez de detectarlos en una inspección final de producto terminado, esta norma es aplicable directamente en todo el proceso de faenamiento, proceso y empaclado del producto.

Con la HACCP se garantiza la calidad, la seguridad y la eficiencia como factores clave en la cadena de valor de los alimentos que produce la planta. Cada uno de estos elementos impacta en la sostenibilidad del negocio, la conveniencia de sus productos y la comerciabilidad en el punto de venta.

La experiencia de aplicabilidad desde hace 2 años y medio ha permitido mitigar el riesgo y mejorar la eficiencia en todas las etapas de la cadena de valor, desde la producción primaria hasta la venta, abarcando sectores que incluyen:

- Producción primaria
- Transporte, logística y comercio
- Procesadores y proveedores
- Comercio minorista y mayorista

ISO 22000

La ISO 22000 especifica los requisitos, para el sistema de gestión de seguridad alimentaria, aplicable cuando la empresa, dentro de la cadena alimentaria, necesita demostrar la capacidad para controlar los peligros de seguridad alimentaria con el fin de garantizar que los alimentos sean inocuos al momento del consumo humano.

Debido a que la Planta de Aves y Cerdos posee riesgos que traen como consecuencias de su falta de control, se implementó hace un año las normas de gestión de la seguridad alimentaria de la ISO, lo cual permitió ayudar a identificar y controlar los peligros de la inocuidad de los alimentos. Como algunos de los productos de la línea aves y cerdos cruzan repetidas veces las fronteras nacionales, se necesita de este tipo de normas internacionales para garantizar la seguridad de la cadena mundial de suministro de alimentos.

Referente a la aplicación de la ISO 9001:2015, esta, ha podido ser aplicable dentro de la planta con la finalidad de cumplir con las exigencias y necesidades de los clientes; de la misma manera la implementación de la ISO 9004, orientado a la Planta para la eficacia y la eficiencia de un Sistema de Gestión de la Calidad Integral, lo que ha permitido potenciar la mejora del desempeño no solo de la Planta, sino de la empresa.

La implementación de la norma ISO 19011, ha mejorado los procesos dentro de la planta, debido a la aplicación de auditorías permanentes del Sistema de Gestión de la Calidad Integral orientado a implementación de un Sistema de Gestión Ambiental, necesario y obligatorio para la planta, mismo que se complementa con la norma ISO 14001, la cual define los requerimientos de un Sistema de Gestión Ambiental, necesarios y específicos para las actividades de la planta.

Finalmente, la Planta de Aves y Cerdos aplica desde hace un año la norma OHSAS 18001, la cual permite establecer estándares en las áreas de seguridad industrial y salud ocupacional, mismas que son requerimientos legales de funcionamiento.

Algunos cambios necesarios para la aplicación de las normas ISO 9001 fueron: el manual de calidad, plan de acciones preventivas, manual de gestión de riesgos, todo esto basado en las siguientes premisas.

Comercialización enfocada al cliente: con el fin de incrementar su satisfacción y de esta manera incentivar su compra frecuente.

Liderazgo visible: Existen personas definidas dentro de la planta que son responsables de la toma de decisiones en el momento oportuno, con la finalidad de **obtener cambios, acciones y resultados**.

Participación activa de los colaboradores: Cuando se tienen líderes de calidad la gente que habla al respecto, los resultados apuntan a una relación directa con la calidad, la producción y la productividad.

Procesos de aproximación y normalización: Esto sucede cuando se han identificado, socializado y evaluado los procesos. Así los colaboradores

están comprometidos y tienden a buscar la comprensión de los procesos y cómo pueden contribuir a la calidad.

Las decisiones se basan en la evidencia: Se monitorea y mide periódicamente los procesos, de acuerdo a los cronogramas establecidos.

Los elementos clave de la aplicación de esta norma son los procesos, los cuales en la Planta se agrupan en dos categorías esenciales:

Capital humano: Es el valor que proveen los integrantes de una organización. Cuando se trata de procesos de Gestión de Calidad, en ellos recaen las responsabilidades de ejecución, monitorización y seguimiento.

Recursos técnicos: Son las herramientas, dispositivos o máquinas en los que se apoya el personal de una empresa para llevar a cabo sus tareas, la dirección debe velar por su adecuado mantenimiento y actualización.

Se maneja también por parte de los involucrados ciertos conceptos esenciales, para lograr cumplir con los requerimientos de la norma.

El proceso de implementación debe considerar algunos elementos esenciales que sustentan un Sistema de Calidad:

Manual de calidad: Documento en el que la empresa especifica lo que quiere alcanzar en el plano de la gestión de calidad.

Auditoría: Procesos documentados que determinan lo cerca o lejos que están las empresas de alcanzar sus objetivos en materia de calidad.

Registros de calidad: Herramientas que permiten un control de las acciones posteriores a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

Compromiso: Actitud que asume la organización ante los retos planteados para una mejora continua de sus procesos.

Expectativas: Es conocer lo que éstos piensan para el diseño de la estrategia de calidad y la implementación de las mejoras.

Objetivos de calidad: Son el punto de partida de cualquier proceso de Gestión de Calidad.

Responsabilidad: Son las personas que se encargarán de ejecutar y supervisar las fases del proceso, lo cual quiere decir que deben estar calificadas y preparadas.

3.2 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS.

Considerando el tema propuesto para la presente investigación, es fundamental la presentación de Estados Financieros.

3.2.1 INFORMACIÓN FINANCIERA

La empresa Pronaca Planta Valle Hermoso permitió tener acceso a los Balances de Situación y de Resultados de los años 2015, 2016 y 2017, con la cual se realiza análisis vertical, horizontal y análisis de indicadores financieros relacionados con la rentabilidad.

Tabla 4. Estado de Situación Financiera

PROCESADORA NACIONAL DE ALIMENTOS C.A. PRONACA PLANTA VALLE HERMOSO ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015, 2016 y 2017				
CUENTA	DETALLE	2015	2016	2017
1	Activos	\$ 1.080.278,26	\$ 1.057.559,53	\$ 1.105.862,15
101	Activos Corrientes	\$ 572.537,35	\$ 557.843,87	\$ 609.528,49
10101	Bancos	\$ 115.358,25	\$ 121.587,14	\$ 146.238,29
1010205	Documentos y Cuentas por cobrar no relacionadas	\$ 310.018,35	\$ 298.211,65	\$ 304.904,84
10102050201	Documentos y Cuentas por cobrar a clientes	\$ 166.634,86	\$ 198.217,75	\$ 201.110,83
10102050202	Documentos y Cuentas por cobrar a terceros	\$ 143.383,49	\$ 99.993,90	\$ 107.684,62
1010206	Documentos y cuentas por cobrar relacionados	\$ 2.880,45	\$ 3.035,58	\$ 3.101,45
1010207	Provisión cuentas incobrables	\$ -6.357,33	\$ -6.148,28	\$ -6.287,38
10103	Inventarios	\$ 150.637,63	\$ 141.157,78	\$ 161.571,29
10201	Propiedades, Planta y Equipo Neto	\$ 236.694,88	\$ 264.692,99	\$ 271.842,11
1020101	Terrenos	\$ 32.758,57	\$ 31.613,08	\$ 37.968,04
1020102	Edificios	\$ 50.534,36	\$ 47.355,13	\$ 45.293,74
1020104	Instalaciones	\$ 30.509,97	\$ 69.619,80	\$ 72.458,28
1020105	Muebles y Enceres	\$ 36.048,63	\$ 34.118,00	\$ 38.229,14
1020106	Maquinaria y Equipo	\$ 76.854,83	\$ 74.590,40	\$ 73.184,21
1020108	Equipo de Computación	\$ 13.680,96	\$ 12.414,58	\$ 11.814,38
1020112	(-)Depreciación de Propiedades, Planta y Equipo Neto	\$ -3.692,45	\$ -5.018,00	\$ -7.105,68
10203	Activos biológicos	\$ 96.492,00	\$ 74.877,79	\$ 74.877,79
1020301	Animales en crecimiento	\$ 59.825,04	\$ 43.903,58	\$ 41.936,09
1020302	Animales en producción	\$ 43.421,40	\$ 37.392,10	\$ 35.428,91
1020305	(-)Depreciación de activos Biológicos	\$ -6.754,45	\$ -6.417,88	\$ -2.487,21
10208	Otros Activos no corrientes	\$ 174.554,03	\$ 160.144,88	\$ 149.613,76
2	Pasivo	\$ 497.852,55	\$ 447.867,12	\$ 456.260,94
201	Pasivos Corrientes	\$ 347.240,09	\$ 256.108,68	\$ 266.358,97
20103	Documentos y cuentas por pagar	\$ 197.454,06	\$ 131.297,07	\$ 136.910,86
20104	Obligaciones con Instituciones Financieras	\$ 146.083,78	\$ 120.952,01	\$ 125.437,91
20107	Otras obligaciones Corrientes	\$ 3.702,25	\$ 3.859,60	\$ 4.010,20
202	Pasivos no corrientes	\$ 150.612,46	\$ 191.758,44	\$ 189.901,97
20202	Cuentas y Documentos por pagar	\$ 100.368,96	\$ 110.114,21	\$ 101.072,09
20203	Obligaciones con Instituciones Financieras	\$ 39.064,75	\$ 66.790,68	\$ 71.902,42
20207	Provisiones por beneficios a empleados	\$ 11.178,75	\$ 14.853,55	\$ 16.927,46
3	Patrimonio Neto	\$ 582.425,71	\$ 609.692,42	\$ 649.601,21
301	Capital	\$ 462.213,05	\$ 462.213,05	\$ 462.213,05
306	Resultados Acumulados	\$ 75.424,13	\$ 94.395,72	\$ 118.412,30
307	Resultados del Ejercicio	\$ 44.788,53	\$ 53.083,65	\$ 68.975,86
	Total Pasivo y Patrimonio	\$ 1.080.278,26	\$ 1.057.559,53	\$ 1.105.862,15

Fuente: PRONACA C.A. Valle Hermoso

Elaboración: Katherine De la Torre

Tabla 5. Estado de resultados integral

PROCESADORA NACIONAL DE ALIMENTOS C.A. PRONACA PLANTA VALLE HERMOSO ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015, 2016 y 2017				
CUENTA	DETALLE	2015	2016	2017
401	Ingresos	\$1.405.806,40	\$1.317.663,03	\$1.377.423,99
40101	Ventas	\$1.154.796,78	\$1.075.916,10	\$1.129.631,85
40102	Prestación de Servicios	\$132.603,40	\$120.905,45	\$128.517,83
40110	Ingresos Financieros	\$125.981,68	\$109.407,03	\$111.095,43
40112	(-) Descuento en ventas	\$-36.318,35	\$-28.471,63	\$-32.906,74
403	Otros ingresos	\$28.742,90	\$39.906,08	\$41.085,62
501	Costo de Ventas	\$1.146.148,38	\$1.041.642,95	\$1.109.763,82
50101	Materiales y Productos Vendidos	\$604.573,08	\$523.991,05	\$578.439,20
50102	Mano de Obra directa	\$333.418,48	\$324.410,98	\$330.509,10
50103	Mano de Obra indirecta	\$179.943,95	\$171.227,78	\$177.609,71
50104	Otros costos indirectos de fabricación	\$25.712,88	\$22.013,15	\$23.205,81
502	Gastos Administrativos y Ventas	\$188.563,18	\$192.319,65	\$197.589,39
600	Ganancia o pérdida antes 15%	\$71.094,85	\$83.700,42	\$104.247,69
601	15% participación trabajadores	\$10.664,23	\$12.555,06	\$13.994,50
602	Ganancia o pérdida antes de impuestos	\$60.430,62	\$71.145,36	\$90.253,19
603	Impuesto a la renta causado	\$15.642,10	\$18.061,71	\$23.401,89
604	Ganancia o pérdida operaciones	\$44.788,53	\$53.083,65	\$66.851,30
801	Resultado del año	\$44.788,53	\$53.083,65	\$66.851,30

Fuente: PRONACA C.A. Valle Hermoso
 Elaboración: Katherine De la Torre

3.2.1.1. Ejecución del análisis vertical por cada período.

Presentados los balances, se procede a realizar el análisis vertical de cada período. Los resultados se describen a continuación:

Tabla 6. Análisis Vertical Estado de Situación Financiera

CUENTA	DETALLE	2015	2016	2017	2015	2016	2017
1	Activos	\$ 1.080.278,26	\$ 1.057.559,53	\$ 1.105.862,15	100,00%	100,00%	100,00%
101	Activos Corrientes	\$ 572.537,35	\$ 557.843,87	\$ 609.528,49	53,00%	52,75%	55,12%
10101	Bancos	\$ 115.358,25	\$ 121.587,14	\$ 146.238,29	10,68%	11,50%	13,22%
1010205	Documentos y Cuentas por cobrar no relacionadas	\$ 310.018,35	\$ 298.211,65	\$ 304.904,84	28,70%	28,20%	27,57%
10102050201	Documentos y Cuentas por cobrar a clientes	\$ 166.634,86	\$ 198.217,75	\$ 201.110,83	15,43%	18,74%	18,19%
10102050202	Documentos y Cuentas por cobrar a terceros	\$ 143.383,49	\$ 99.993,90	\$ 107.684,62	13,27%	9,46%	9,74%
1010206	Documentos y cuentas por cobrar relacionados	\$ 2.880,45	\$ 3.035,58	\$ 3.101,45	0,27%	0,29%	0,28%
1010207	Provisión cuentas incobrables	\$ -6.357,33	\$ -6.148,28	\$ -6.287,38	-0,59%	-0,58%	-0,57%
10103	Inventarios	\$ 150.637,63	\$ 141.157,78	\$ 161.571,29	13,94%	13,35%	14,61%
10201	Propiedades, Planta y Equipo Neto	\$ 236.694,88	\$ 264.692,99	\$ 271.842,11	21,91%	25,03%	24,58%
1020101	Terrenos	\$ 32.758,57	\$ 31.613,08	\$ 37.968,04	3,03%	2,99%	3,43%
1020102	Edificios	\$ 50.534,36	\$ 47.355,13	\$ 45.293,74	4,68%	4,48%	4,10%
1020104	Instalaciones	\$ 30.509,97	\$ 69.619,80	\$ 72.458,28	2,82%	6,58%	6,55%
1020105	Muebles y Enceres	\$ 36.048,63	\$ 34.118,00	\$ 38.229,14	3,34%	3,23%	3,46%
1020106	Maquinaria y Equipo	\$ 76.854,83	\$ 74.590,40	\$ 73.184,21	7,11%	7,05%	6,62%
1020108	Equipo de Computación	\$ 13.680,96	\$ 12.414,58	\$ 11.814,38	1,27%	1,17%	1,07%
1020112	(-) Depreciación de Propiedades, Planta y Equipo Neto	\$ -3.692,45	\$ -5.018,00	\$ -7.105,68	-0,34%	-0,47%	-0,64%
10203	Activos biológicos	\$ 96.492,00	\$ 74.877,79	\$ 74.877,79	8,93%	7,08%	6,77%
1020301	Animales en crecimiento	\$ 59.825,04	\$ 43.903,58	\$ 41.936,09	5,54%	4,15%	3,79%
1020302	Animales en producción	\$ 43.421,40	\$ 37.392,10	\$ 35.428,91	4,02%	3,54%	3,20%
1020305	(-) Depreciación de activos Biológicos	\$ -6.754,45	\$ -6.417,88	\$ -2.487,21	-0,63%	-0,61%	-0,22%
10208	Otros Activos no corrientes	\$ 174.554,03	\$ 160.144,88	\$ 149.613,76	16,16%	15,14%	13,53%
2	Pasivo	\$ 497.852,55	\$ 447.867,12	\$ 456.260,94	46,09%	42,35%	41,26%

Tabla 7. (Cont.)

201	Pasivos Corrientes	\$	347.240,09	\$	256.108,68	\$	266.358,97	32,14%	24,22%	24,09%
20103	Documentos y cuentas por pagar	\$	197.454,06	\$	131.297,07	\$	136.910,86	18,28%	12,42%	12,38%
20104	Obligaciones con Instituciones Financieras	\$	146.083,78	\$	120.952,01	\$	125.437,91	13,52%	11,44%	11,34%
20107	Otras obligaciones Corrientes	\$	3.702,25	\$	3.859,60	\$	4.010,20	0,34%	0,36%	0,36%
202	Pasivos no corrientes	\$	150.612,46	\$	191.758,44	\$	189.901,97	13,94%	18,13%	17,17%
20202	Cuentas y Documentos por pagar	\$	100.368,96	\$	110.114,21	\$	101.072,09	9,29%	10,41%	9,14%
20203	Obligaciones con Instituciones Financieras	\$	39.064,75	\$	66.790,68	\$	71.902,42	3,62%	6,32%	6,50%
20207	Provisiones por beneficios a empleados	\$	11.178,75	\$	14.853,55	\$	16.927,46	1,03%	1,40%	1,53%
3	Patrimonio Neto	\$	582.425,71	\$	609.692,42	\$	649.601,21	53,91%	57,65%	58,74%
301	Capital	\$	462.213,05	\$	462.213,05	\$	462.213,05	42,79%	43,71%	41,80%
306	Resultados Acumulados	\$	75.424,13	\$	94.395,72	\$	118.412,30	6,98%	8,93%	10,71%
307	Resultados del Ejercicio	\$	44.788,53	\$	53.083,65	\$	68.975,86	4,15%	5,02%	6,24%
	Total Pasivo y Patrimonio	\$	1.080.278,26	\$	1.057.559,53	\$	1.105.862,15	100,00%	100,00%	100,00%

Elaboración: Katherine De la Torre

Tabla 8. Análisis Vertical Estado de Resultados Integral

CUENTA	DETALLE	2015	2016	2017	2015	2016	2017
401	Ingresos	\$1.405.806,40	\$1.317.663,03	\$1.377.423,99	100,00%	100,00%	100,00%
40101	Ventas	\$1.154.796,78	\$1.075.916,10	\$1.129.631,85	82,14%	81,65%	82,01%
40102	Prestación de Servicios	\$132.603,40	\$120.905,45	\$128.517,83	9,43%	9,18%	9,33%
40110	Ingresos Financieros	\$125.981,68	\$109.407,03	\$111.095,43	8,96%	8,30%	8,07%
40112	(-) Descuento en ventas	\$-36.318,35	\$-28.471,63	\$-32.906,74	-2,58%	-2,16%	-2,39%
403	Otros ingresos	\$28.742,90	\$39.906,08	\$41.085,62	2,04%	3,03%	2,98%
501	Costo de Ventas	\$1.146.148,38	\$1.041.642,95	\$1.109.763,82	100,00%	100,00%	100,00%
50101	Materiales y Productos Vendidos	\$604.573,08	\$523.991,05	\$578.439,20	52,75%	50,30%	52,12%
50102	Mano de Obra directa	\$333.418,48	\$324.410,98	\$330.509,10	29,09%	31,14%	29,78%
50103	Mano de Obra indirecta	\$179.943,95	\$171.227,78	\$177.609,71	15,70%	16,44%	16,00%
50104	Otros costos indirectos de fabricación	\$25.712,88	\$22.013,15	\$23.205,81	2,24%	2,11%	2,09%
502	Gastos Administrativos y Ventas	\$188.563,18	\$192.319,65	\$197.589,39	13,41%	14,60%	14,34%
600	Ganancia o pérdida antes 15%	\$71.094,85	\$83.700,42	\$104.247,69	5,06%	6,35%	7,57%
601	15% participación trabajadores	\$10.664,23	\$12.555,06	\$13.994,50	0,76%	0,95%	1,02%
602	Ganancia o pérdida antes de impuestos	\$60.430,62	\$71.145,36	\$90.253,19	4,30%	5,40%	6,55%
603	Impuesto a la renta causado	\$15.642,10	\$18.061,71	\$23.401,89	1,11%	1,37%	1,70%
604	Ganancia o pérdida operaciones	\$44.788,53	\$53.083,65	\$66.851,30	3,19%	4,03%	4,85%
801	Resultado del año	\$44.788,53	\$53.083,65	\$66.851,30	3,19%	4,03%	4,85%

Elaboración: Katherine De la Torre

3.2.1.2 Interpretación de resultados del análisis vertical.

Interpretación de resultados:

ESTADO DE SITUACIÓN

ACTIVO:

La concentración del activo está en las cuentas de activo corriente (2015: 53%, 2016: 52,75% y en el 2017 el 55,12%), el cual ha aumentado en un 2.12% el 2017 en comparación al 2015, concentrándose un alto porcentaje en la cuenta “Documentos y cuentas por cobrar no relacionados”, y un crecimiento leve en la cuenta “inventarios” (2015: 13,94%, 2016: 13,35% y en el 2017 el 14,61%) en el periodo de análisis.

En cuanto a los activos fijos, la empresa mantiene un mayor porcentaje de concentración en maquinaria y equipo, debido a las actividades de la empresa, además que hubo un incremento de estas cuentas del casi 3% durante el periodo.

PASIVOS:

El pasivo corriente de la empresa entre el 2015 y el 2017 disminuyeron en un 8,05%, mecanismo que contribuye de manera general a mantener un aceptable flujo de liquidez, dentro de esta cuenta la de mayor relevancia es la “Documentos y cuentas por pagar” que va decreciendo año a año, en el 2015 se encontraba en 18,28% y 12,38% en el 2017, teniendo una considerable disminución del 5,9%.

PATRIMONIO:

El patrimonio refleja un aumento durante el periodo de algo más de 5 puntos, el capital no aumentado, siendo los resultados del ejercicio que inciden en el aumento del patrimonio.

BALANCE DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

Ingresos:

Los ingresos tienen la mayor concentración en la venta directa, en el primer periodo de análisis existe una disminución de las ventas y una recuperación para el año 2017. Esto permite observar que las estrategias de implementadas están dando resultados positivos.

Costos:

Los costos de venta tienen una incidencia que va de la mano con el incremento de las ventas, sin embargo, la concentración de cada una de las cuentas es relativamente la misma durante el periodo de análisis.

Gastos:

Los gastos del año 2015 al 2016 se incrementan en un 1.19%, no obstante del 2016 al 2017 disminuyen en un 0.25%. Esto permite establecer que la empresa ha incrementado el gasto administrativo y de ventas.

Utilidad:

La utilidad mantiene un leve crecimiento entre cada periodo analizado, mostrando una situación positiva de cerca del 1,66% de incremento.

3.2.1.3 Análisis horizontal de los balances.

A continuación, se procede a realizar el análisis horizontal de los balances en cada período:

Tabla 9. Análisis Horizontal Estado de estado de Situación

CUENTA	DETALLE	2015	2016	Variación Absoluta	Variación Relativa	2016	2017	Variación Absoluta	Variación Relativa
1	Activos	\$ 1.080.278,26	\$ 1.057.559,53	\$ -22.718,73	-2,10%	\$ 1.057.559,53	\$ 1.105.862,15	\$ 48.302,62	4,57%
101	Activos Corrientes	\$ 572.537,35	\$ 557.843,87	\$ -14.693,48	-2,57%	\$ 557.843,87	\$ 609.528,49	\$ 51.684,62	9,27%
10101	Bancos	\$ 115.358,25	\$ 121.587,14	\$ 6.228,89	5,40%	\$ 121.587,14	\$ 146.238,29	\$ 24.651,15	20,27%
1010205	Documentos y Cuentas por cobrar no relacionadas	\$ 310.018,35	\$ 298.211,65	\$ -11.806,70	-3,81%	\$ 298.211,65	\$ 304.904,84	\$ 6.693,19	2,24%
10102050201	Documentos y Cuentas por cobrar a clientes	\$ 166.634,86	\$ 198.217,75	\$ 31.582,89	18,95%	\$ 198.217,75	\$ 201.110,83	\$ 2.893,08	1,46%
10102050202	Documentos y Cuentas por cobrar a terceros	\$ 143.383,49	\$ 99.993,90	\$ -43.389,59	-30,26%	\$ 99.993,90	\$ 107.684,62	\$ 7.690,72	7,69%
1010206	Documentos y cuentas por cobrar relacionados	\$ 2.880,45	\$ 3.035,58	\$ 155,13	5,39%	\$ 3.035,58	\$ 3.101,45	\$ 65,87	2,17%
1010207	Provisión cuentas incobrables	\$ -6.357,33	\$ -6.148,28	\$ 209,05	-3,29%	\$ -6.148,28	\$ -6.287,38	\$ -139,10	2,26%
10103	Inventarios	\$ 150.637,63	\$ 141.157,78	\$ -9.479,85	-6,29%	\$ 141.157,78	\$ 161.571,29	\$ 20.413,51	14,46%
10201	Propiedades, Planta y Equipo Neto	\$ 236.694,88	\$ 264.692,99	\$ 27.998,11	11,83%	\$ 264.692,99	\$ 271.842,11	\$ 7.149,12	2,70%
1020101	Terrenos	\$ 32.758,57	\$ 31.613,08	\$ -1.145,49	-3,50%	\$ 31.613,08	\$ 37.968,04	\$ 6.354,96	20,10%
1020102	Edificios	\$ 50.534,36	\$ 47.355,13	\$ -3.179,23	-6,29%	\$ 47.355,13	\$ 45.293,74	\$ -2.061,39	-4,35%
1020104	Instalaciones	\$ 30.509,97	\$ 69.619,80	\$ 39.109,83	128,19%	\$ 69.619,80	\$ 72.458,28	\$ 2.838,48	4,08%
1020105	Muebles y Enceres	\$ 36.048,63	\$ 34.118,00	\$ -1.930,63	-5,36%	\$ 34.118,00	\$ 38.229,14	\$ 4.111,14	12,05%
1020106	Maquinaria y Equipo	\$ 76.854,83	\$ 74.590,40	\$ -2.264,43	-2,95%	\$ 74.590,40	\$ 73.184,21	\$ -1.406,19	-1,89%
1020108	Equipo de Computación	\$ 13.680,96	\$ 12.414,58	\$ -1.266,38	-9,26%	\$ 12.414,58	\$ 11.814,38	\$ -600,20	-4,83%
1020112	(-) Depreciación de Propiedades, Planta y Equipo Neto	\$ -3.692,45	\$ -5.018,00	\$ -1.325,55	35,90%	\$ -5.018,00	\$ -7.105,68	\$ -2.087,68	41,60%
10203	Activos biológicos	\$ 96.492,00	\$ 74.877,79	\$ -21.614,21	-22,40%	\$ 74.877,79	\$ 74.877,79	\$ -	0,00%
1020301	Animales en crecimiento	\$ 59.825,04	\$ 43.903,58	\$ -15.921,46	-26,61%	\$ 43.903,58	\$ 41.936,09	\$ -1.967,49	-4,48%

Tabla 10. (Cont.)

1020302	Animales en producción	\$	43.421,40	\$	37.392,10	\$	-6.029,30	-13,89%	\$	37.392,10	\$	35.428,91	\$	-1.963,19	-5,25%
1020305	(-)Depreciación de activos Biológicos	\$	-6.754,45	\$	-6.417,88	\$	336,57	-4,98%	\$	-6.417,88	\$	-2.487,21	\$	3.930,67	-61,25%
10208	Otros Activos no corrientes	\$	174.554,03	\$	160.144,88	\$	-14.409,15	-8,25%	\$	160.144,88	\$	149.613,76	\$	-10.531,12	-6,58%
2	Pasivo	\$	497.852,55	\$	447.867,12	\$	-49.985,43	-10,04%	\$	447.867,12	\$	456.260,94	\$	8.393,82	1,87%
201	Pasivos Corrientes	\$	347.240,09	\$	256.108,68	\$	-91.131,41	-26,24%	\$	256.108,68	\$	266.358,97	\$	10.250,29	4,00%
20103	Documentos y cuentas por pagar	\$	197.454,06	\$	131.297,07	\$	-66.156,99	-33,51%	\$	131.297,07	\$	136.910,86	\$	5.613,79	4,28%
20104	Obligaciones con Instituciones Financieras	\$	146.083,78	\$	120.952,01	\$	-25.131,77	-17,20%	\$	120.952,01	\$	125.437,91	\$	4.485,90	3,71%
20107	Otras obligaciones Corrientes	\$	3.702,25	\$	3.859,60	\$	157,35	4,25%	\$	3.859,60	\$	4.010,20	\$	150,60	3,90%
202	Pasivos no corrientes	\$	150.612,46	\$	191.758,44	\$	41.145,98	27,32%	\$	191.758,44	\$	189.901,97	\$	-1.856,47	-0,97%
20202	Cuentas y Documentos por pagar	\$	100.368,96	\$	110.114,21	\$	9.745,25	9,71%	\$	110.114,21	\$	101.072,09	\$	-9.042,12	-8,21%
20203	Obligaciones con Instituciones Financieras	\$	39.064,75	\$	66.790,68	\$	27.725,93	70,97%	\$	66.790,68	\$	71.902,42	\$	5.111,74	7,65%
20207	Provisiones por beneficios a empleados	\$	11.178,75	\$	14.853,55	\$	3.674,80	32,87%	\$	14.853,55	\$	16.927,46	\$	2.073,91	13,96%
3	Patrimonio Neto	\$	582.425,71	\$	609.692,42	\$	27.266,71	4,68%	\$	609.692,42	\$	649.601,21	\$	39.908,79	6,55%
301	Capital	\$	462.213,05	\$	462.213,05	\$	-	0,00%	\$	462.213,05	\$	462.213,05	\$	-	0,00%
306	Resultados Acumulados	\$	75.424,13	\$	94.395,72	\$	18.971,59	25,15%	\$	94.395,72	\$	118.412,30	\$	24.016,58	25,44%
307	Resultados del Ejercicio	\$	44.788,53	\$	53.083,65	\$	8.295,12	18,52%	\$	53.083,65	\$	68.975,86	\$	15.892,21	29,94%
	Total Pasivo y Patrimonio	\$	1.080.278,26	\$	1.057.559,53	\$	-22.718,73	-2,10%	\$	1.057.559,53	\$	1.105.862,15	\$	48.302,62	4,57%

Elaboración: Katherine De la Torre

Tabla 11. Análisis Horizontal Estado de Resultados Integral

CUENTA	DETALLE	2015	2016	Variación Absoluta	Variación Relativa	2016	2017	Variación Absoluta	Variación Relativa
401	Ingresos	\$1.405.806,40	\$1.317.663,03	\$-88.143,37	-6,27%	\$1.317.663,03	\$1.377.423,99	\$59.760,96	4,54%
40101	Ventas	\$1.154.796,78	\$1.075.916,10	\$-78.880,68	-6,83%	\$1.075.916,10	\$1.129.631,85	\$53.715,75	4,99%
40102	Prestación de Servicios	\$132.603,40	\$120.905,45	\$-11.697,95	-8,82%	\$120.905,45	\$128.517,83	\$7.612,38	6,30%
40110	Ingresos Financieros	\$125.981,68	\$109.407,03	\$-16.574,65	-13,16%	\$109.407,03	\$111.095,43	\$1.688,40	1,54%
40112	(-) Descuento en ventas	\$-36.318,35	\$-28.471,63	\$7.846,72	-21,61%	\$-28.471,63	\$-32.906,74	\$-4.435,11	15,58%
403	Otros ingresos	\$28.742,90	\$39.906,08	\$11.163,18	38,84%	\$39.906,08	\$41.085,62	\$1.179,54	2,96%
501	Costo de Ventas	\$1.146.148,38	\$1.041.642,95	\$-104.505,43	-9,12%	\$1.041.642,95	\$1.109.763,82	\$68.120,87	6,54%
50101	Materiales y Productos Vendidos	\$604.573,08	\$523.991,05	\$-80.582,03	-13,33%	\$523.991,05	\$578.439,20	\$54.448,15	10,39%
50102	Mano de Obra directa	\$333.418,48	\$324.410,98	\$-9.007,50	-2,70%	\$324.410,98	\$330.509,10	\$6.098,12	1,88%
50103	Mano de Obra indirecta	\$179.943,95	\$171.227,78	\$-8.716,17	-4,84%	\$171.227,78	\$177.609,71	\$6.381,93	3,73%
50104	Otros costos indirectos de fabricación	\$25.712,88	\$22.013,15	\$-3.699,73	-14,39%	\$22.013,15	\$23.205,81	\$1.192,66	5,42%
502	Gastos Administrativos y Ventas	\$188.563,18	\$192.319,65	\$3.756,47	1,99%	\$192.319,65	\$197.589,39	\$5.269,74	2,74%
600	Ganancia o pérdida antes 15%	\$71.094,85	\$83.700,42	\$12.605,57	17,73%	\$83.700,42	\$104.247,69	\$20.547,27	24,55%
601	15% participación trabajadores	\$10.664,23	\$12.555,06	\$1.890,83	17,73%	\$12.555,06	\$13.994,50	\$1.439,44	11,47%
602	Ganancia o pérdida antes de impuestos	\$60.430,62	\$71.145,36	\$10.714,74	17,73%	\$71.145,36	\$90.253,19	\$19.107,83	26,86%
603	Impuesto a la renta causado	\$15.642,10	\$18.061,71	\$2.419,61	15,47%	\$18.061,71	\$23.401,89	\$5.340,18	29,57%
604	Ganancia o pérdida operaciones	\$44.788,53	\$53.083,65	\$8.295,12	18,52%	\$53.083,65	\$66.851,30	\$13.767,65	25,94%
801	Resultado del año	\$44.788,53	\$53.083,65	\$8.295,12	18,52%	\$53.083,65	\$66.851,30	\$13.767,65	25,94%

Elaboración: Katherine De la Torre

3.2.1.4 Interpretación de los resultados del análisis horizontal.

Los resultados del análisis horizontal permiten establecer:

Balance General

Activo

El activo mantiene un comportamiento decreciente en el primer periodo analizado con un -2,10%, recuperándose en el siguiente periodo en un 4,57%. Este hecho se debe al aumento notable de la cuenta “Bancos” y “Inventarios” en el último periodo analizado.

El comportamiento de las cuentas por cobrar es creciente para el periodo 2016 - 2017, en un 2,24%. Por otra parte, el comportamiento de los activos fijos permite observar que la empresa no realizó inversiones en su infraestructura y si en el equipamiento de muebles y enseres.

Pasivo

La tendencia del pasivo es decreciente en un 10% en el primer periodo de análisis y se incrementa en casi 2% para el segundo periodo, esta tendencia en cada periodo se debe a la incidencia de las cuentas por pagar, que tiene el mismo comportamiento. Se observa que la empresa ha aumentado en ambos periodos las obligaciones financieras, es decir del 2015 al 2017 se ha incrementado esta cuenta en cerca del 80%.

Patrimonio

La empresa mantiene una tasa creciente del patrimonio en ambos periodos, que confirma un equilibrio estable de la empresa, con la aclaración que esto se debe a la acumulación de los resultados del ejercicio y al aumento en el resultado del ejercicio de cada año.

Balanza de Pérdidas y Ganancias

Ingresos

El comportamiento decreciente de los ingresos del -6.27%, en el primer periodo de análisis y tiene una recuperación del 4,54% para el segundo periodo. Las ventas por lo tanto denotan una desaceleración en el primer periodo, recuperándose en el segundo en un 4,99% lo que requiere un mejor análisis del mercado. Es importante también evaluar los procesos internos de mercadeo y servicio para evitar que por falencias internas se afecte el cumplimiento del presupuesto.

Costos

El principal problema de la empresa se encuentra en los costos. Estos mantienen un nivel cercano al ingreso y una tendencia decreciente en el primer periodo y creciente en el segundo periodo. Lo que influye en que la empresa disponga de márgenes de contribución estrechos.

Gastos

Los gastos mantienen un comportamiento creciente con una tasa del 1.99% y 2,74% en cada periodo lo que muestra que la empresa no ha reducido internamente su estructura administrativa.

Utilidad

La utilidad confirma que la empresa ha crecido, siendo una buena señal para la estabilidad. El crecimiento del 18.52% y del 25.94% en cada periodo, establece que el negocio debe seguir implementando medidas que aumenten el margen de contribución, además de prever que la mejora en la calidad de producción y servicio influye en los resultados.

3.3 RAZONES FINANCIERAS

3.3.1 DE LIQUIDEZ

Tabla 12. Indicadores de liquidez (Expresado en USD)

Factores	Indicadores técnicos	Fórmulas	2015	2016	2017
Liquidez	Liquidez corriente	Activo corriente/ Pasivo corriente	\$572.537,35 / \$347.240,09 = \$ 1,65	\$557.843,87 / \$256.108,68 = \$ 2,18	\$609.528,49 / \$266.358,97 = \$ 2,29
	Prueba ácida	Activo corriente - Inventarios/Pasivo corriente	\$572.537,35 - \$150.637,63 / \$347.240,09 = \$ 1,22	\$557.843,87 - \$141.157,78 / \$256.108,68 = \$ 1,63	\$609.528,49 - \$161.571,29 / \$266.358,97 = \$ 1,68

Análisis

La liquidez mantiene un crecimiento entre el 2015 y 2017. Esto implica una mejora y buena aplicación de las medidas de gestión relacionadas con la calidad y control implementadas. La prueba ácida nos confirma la capacidad que la empresa tiene cancelar sus obligaciones corrientes, dejando a un lado el uso del inventario.

Esta tendencia creciente permite observar y establecer que Pronaca Valle Hermoso no tiene problemas de liquidez debido al manejo adecuado del financiamiento y aplicación de los Sistemas de calidad y Control implementados.

3.3.2 RENTABILIDAD

Tabla 13. Indicadores de rentabilidad (Expresado en USD)

Factores	Indicadores técnicos	Fórmulas	2015	2016	2017
Rentabilidad	Rentabilidad neta del activo (Dupont)	$\frac{\text{Utilidad neta/Ventas neta}}{\text{Ventas neta/Activo total}}$ *	$\frac{44788,53}{1154796,78} = 796,78$ *	$\frac{53083,65}{1075916,1} = 5916,1$ *	$\frac{66851,3}{1129631,85} = 631,85$ *
	Margen bruto	$\frac{\text{Ventas netas} - \text{Costo de ventas}}{\text{Ventas}}$	$\frac{1154796,78 - 1146148,38}{1154796,78} = 0,006$	$\frac{1075916,1 - 1041642,95}{1075916,1} = 0,026$	$\frac{1129631,85 - 1109763,82}{1129631,85} = 0,014$
	Margen operacional	$\frac{\text{Utilidad operacional}}{\text{Ventas}}$	$\frac{71094,85}{1154796,78} = 0,062$	$\frac{83700,42}{1075916,1} = 0,078$	$\frac{104247,69}{1129631,85} = 0,092$
	Rentabilidad del capital	$\frac{\text{Utilidad operacional}}{\text{Patrimonio}}$	$\frac{71094,85}{582425,71} = 0,122$	$\frac{83700,42}{609692,42} = 0,137$	$\frac{104247,69}{9601,21} = 0,160$

Análisis

La rentabilidad es baja en la empresa, debido a la concentración del costo de venta. La variación existente entre el margen bruto, margen operacional y DuPont confirma que la empresa tiene una mala distribución y equilibrio en sus costos, con márgenes de rentabilidad bajos que afectan el atractivo en el negocio.

Si bien la empresa se muestra posicionada, lo que permite una tendencia de ventas creciente, la rentabilidad señala la necesidad de una atención más afectiva de los procesos de negociación.

3.3.3 GESTIÓN

Tabla 14. Indicadores de gestión (Expresado en Veces)

Factores	Indicadores técnicos	Fórmulas	2015	2016	2017
Gestión	Rotación de cartera	Ventas netas/Cuentas por cobrar	1154796,78/310018,35= <u>3,72</u>	1075916,1/298211,65= <u>3,61</u>	1129631,85/304904,84= <u>3,70</u>
	Rotación de activo fijo	Ventasnetas/Activo fijo	1154796,78/236694,88 = <u>4,88</u>	1075916,1/264692,99 = <u>4,06</u>	1129631,85/271842,11 = <u>4,16</u>
	Rotación de ventas	Ventasnetas/Activo total	1154796,78/1080278,26= <u>1,069</u>	1075916,1/1057559,53= <u>1,017</u>	1129631,85/1105862,15= <u>1,021</u>
	Período medio de cobranza	(Cuentas por cobrar * 365)/Ventas netas	(310018,35* 365)/1154796,78 = <u>97,99</u>	(298211,65* 365)/1075916,1 = <u>101,17</u>	(304904,84 * 365)/1129631,85 = <u>98,52</u>
	Período medio de pago	Cuentas por pagar * 365)/compras	197454,06 * 365)/150637,63= <u>478,44</u>	131297,07 * 365)/141157,78= <u>339,50</u>	136910,86 * 365)/161571,29= <u>309,29</u>

Análisis

La rotación de las cuentas muestra que la cartera ha disminuido levemente su rotación, sin embargo, esto se da por la disminución de las ventas. Esto no puede considerarse como eficiencia en las cuentas por cobrar, por lo que este hecho sigue afectando su estabilidad, aunque mantiene un control en la liquidez. En cuanto a la rotación del activo fijo este disminuye lo que muestra un desgaste del activo y una falta de inversión en este rubro, aspecto que se evidenció en el estudio horizontal.

La rotación de ventas es decreciente, lo que señala un crecimiento en el activo en relación a las ventas. Este proceso puede considerarse como eficiencia, en la medida que la empresa invierta en mejorar sus instalaciones.

Los resultados señalan que el período medio de cobranza aumenta, mostrando justamente deficiencias en la capacidad de transformar en liquidez

las cuentas. Este resultado no guarda relación con el período medio de pago en donde la empresa ha disminuido los días en que cumple sus obligaciones, las cuales son muy altas, debido al giro del negocio.

3.3.4 ENDEUDAMIENTO O SOLVENCIA

Tabla 15. Indicadores de endeudamiento (Expresado en USD)

Factores	Indicadores técnicos	Fórmulas	2015	2016	2017
Solvencia	Endeudamiento del activo	Pasivo total/Activo total	497852,55/1080278,26= \$ 0,46	447867,12/1057559,53= \$ 0,42	456260,94/1105862,15= \$ 0,41
	Endeudamiento patrimonial	Pasivo total/Patrimonio	497852,55/582425,71= \$ 0,85	447867,12/609692,42= \$ 0,73	456260,94/649601,21= \$ 0,70
	Endeudamiento del activo fijo	Patrimonio/Activo fijo neto	582425,71/236694,88= \$ 2,46	609692,42/264692,99= \$ 2,30	649601,21/271842,11= \$ 2,39
	Apalancamiento	Activo total/Patrimonio	1080278,26/582425,71= \$ 1,85	1057559,53/609692,42= \$ 1,73	1105862,15/649601,21= \$ 1,70

Análisis

El endeudamiento en todos los tipos mantiene una tasa decreciente, confirmando que la empresa no ha hecho uso de esta fuente. En cuanto al aprovechamiento del activo no se evidencia mayor variación justamente porque la empresa no ha realizado inversiones en este rubro. Con respecto al apalancamiento, este es decreciente.

3.3.5 CALCULO DEL EVA (VALOR DE LA EMPRESA)

$$\text{EVA} = \text{Utilidad Neta} / \text{Capital}$$

Tabla 16. Calculo del EVA (Valor de la empresa)

Indicadores técnicos	Fórmulas	2015	2016	2017
EVA	Utilidad neta / Capital	44788,53 /462213,05 = 0,10	53083,65 /462213,05 = 0,11	66851,3 /462213,05 = 0,14

Este método permite calcular el verdadero beneficio económico de la empresa, se considera como el importe que queda en una empresa una vez cubiertas la totalidad de los gastos y la rentabilidad mínima proyectada o estimada, el resultado positivo de la empresa determina la generación de valor en los años de análisis.

3.4 PRESENTACIÓN DEL INFORME FINAL DE RESULTADOS SEÑALANDO EL ESTADO ACTUAL DE LA EMPRESA.

En función de los análisis realizados, se identifica que la Empresa Procesadora Nacional de Alimentos C.A. PRONACA Planta Valle Hermoso mantiene un crecimiento de su rentabilidad producto (todo el indicador de rentabilidad tiene un aumento) de la venta de otros productos procesados y también debido al estrecho margen entre los precios de venta y costos de venta. Esto se debe principalmente a la disminución de las ventas, en donde se buscó reducir los inventarios para evitar disponer de un alto valor amortizado. Sin embargo, hay que considerar que las inversiones realizadas en el Sistema de Calidad han influido en el aumento de las ventas, debido a que es un proceso de mediano y largo plazo.

Actualmente, la empresa no tiene problemas de liquidez, el diagnóstico determinó también que la empresa ha realizado inversiones de activos fijos y activos intangibles, esta medida marca un proceso innovador que se considera adecuado, debido a los resultados. No obstante, se pudo determinar que su equipamiento tecnológico requiere reemplazo, lo que puede afectar la atención y comunicación con el cliente; este hecho puede derivar en una posible disminución de las ventas, debido a que unos de los factores de mayor influencia en los indicadores de gestión es la atención al cliente y la comunicación interna y externa, de la misma manera se requiere de este tipo de inversiones para mejorar incluso la gestión de cobranzas y de otorgamiento de crédito.

En cuanto al endeudamiento, la empresa se ha orientado a una disminución del 14% del pasivo general, pero se ha incrementado las deudas bancarias. Esto permite concluir que dispone de fuentes de financiamiento si se requiere.

Aspectos relacionados con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la planta de Aves Valle Hermoso

Considerando la información del Plan Estratégico de la Planta, en el cual se define el sistema de gestión de la calidad de referencia: la ISO 9001 (2015),

y dentro de este, las encuestas de satisfacción son un elemento crítico para conocer la opinión de los clientes y los empleados.

El Sistema de Gestión de Calidad implementado se basa en:

- Conocer y escuchar al cliente, identificando sus necesidades y expectativas.
- Informar y prestar la mayor atención a los clientes y facilitar su participación activa.
- Garantizar unos servicios de calidad y prestarlos y gestionarlos de manera excelente.
- Hacer lo que se dice y cumplir los compromisos.
- Medir lo que hacemos para mejorar continuamente.
- Trabajar con vocación de servicio al cliente.

Es así que los principios básicos del Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001 son:

1. Organización enfocada al cliente, las organizaciones dependen de sus clientes y por tanto deben satisfacer sus necesidades actuales y futuras, cumplir los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder sus expectativas.
2. Liderazgo de la dirección, el cual establece la unidad de gestión y propósito de la organización. Donde se debe crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal esté completamente implicado en alcanzar los objetivos de la Organización.
3. Participación del personal, donde las personas a todos los niveles de la Organización son la esencia de ésta y su implicación total permite que sus capacidades sean utilizadas para el beneficio de la empresa.
4. El Sistema se enfoca para la gestión, es decir en identificar, comprender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema determinado, mejora la eficiencia y eficacia de la Organización en el logro de sus objetivos.
5. Este enfoque está basado en procesos, los cuales se orientan a conseguir el resultado deseado más eficientemente cuando los recursos y las actividades son gestionados como un proceso.
6. La mejora continua es el objetivo permanente para la Organización
7. La recolección de datos, está orientada a la toma de decisiones eficaces, basadas en el análisis de datos y en la información.
8. Finalmente dentro del Sistema se da prioridad a las relaciones beneficiosas con los proveedores, las cuales deben de ser mutuas y orientadas a mejorar la capacidad de ambos para crear valor.

Es así que estos aspectos denotan la obligación de satisfacer las expectativas del cliente, para desarrollar el servicio a través de la gestión por procesos, medir, analizar y mejorar para tomar decisiones, todo ello con el

impulso de la dirección y la implicación de todo el personal incluidos proveedores.

El modelo aplicado es el CAF (Common Assessment Framework), el cual pregona en su criterio de resultados en los clientes, la importancia de qué resultados está alcanzando la organización en relación con la satisfacción de sus clientes.

El modelo se orienta además a los resultados como “qué logros está alcanzando la Organización en relación con sus clientes” y al resultado clave, que define como “qué logros está alcanzando la organización con relación al rendimiento planificado”.

Todos estos criterios exigen el establecimiento de indicadores de resultados y la realización de las mediciones correspondientes. La medida de la satisfacción de los clientes a intervalos regulares es un elemento esencial en cualquier iniciativa sobre la calidad de los servicios. La organización evalúa las necesidades y expectativas de los clientes y en qué medida son satisfechas estas necesidades y expectativas para obtener una mejora continua en los resultados.

Para la Planta Valle Hermoso la importancia de ofrecer un servicio de calidad es destaca dentro de la Planificación Estratégica debido a que se considera de que ofrecer un calidad en sus productos y en su gestión proporciona una poderosa ventaja competitiva, y que la calidad de servicio es la vía más adecuada para que la empresa pueda alcanzar su objetivo de largo plazo con sus clientes.

El instrumento necesario para la aplicación y cumplimiento del objetivo empresarial es la aplicación, de encuestas periódicas de satisfacción, para lo cual como norma se aplica a los servicios de las unidades relacionadas directamente con el cliente, así como a los procesos que tienen como finalidad la satisfacción de sus clientes.

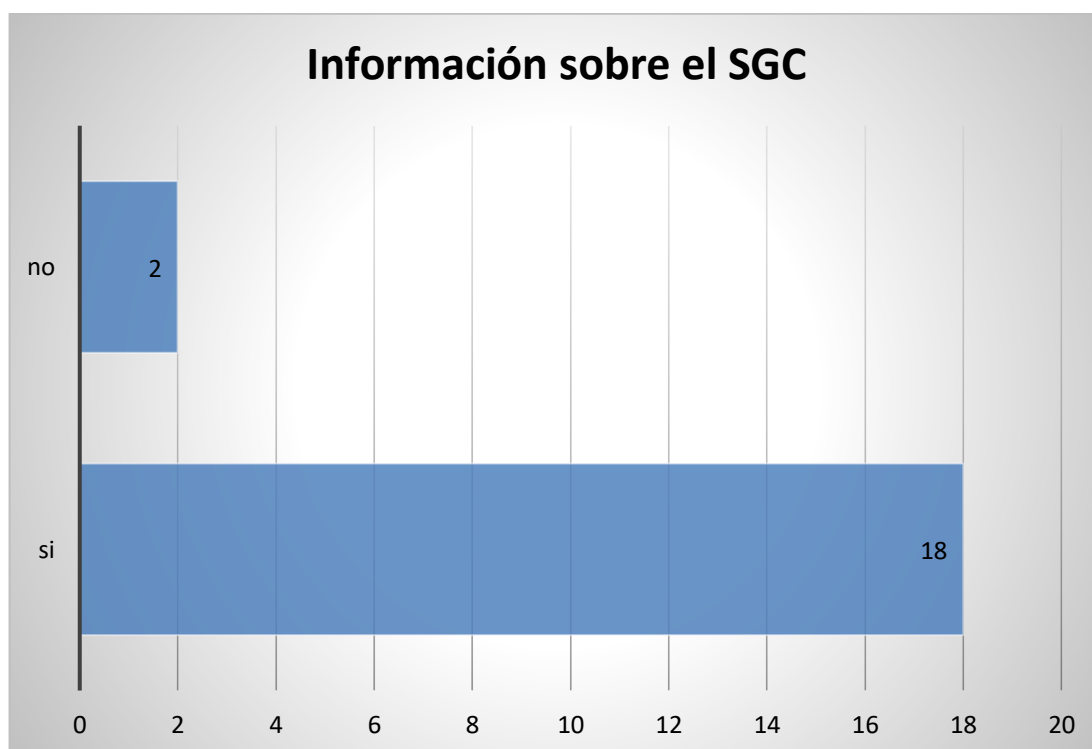
La encuesta ejecutada por la empresa en el primer trimestre del año 2018 se orientó a identificar las necesidades y expectativas de los clientes. Este cuestionario, está establecido dentro del Sistema de Gestión de la Calidad implementado. En el cual se asegura que todos los clientes de los que se quiere una respuesta entiendan las preguntas, además que en el cuestionario hay una pregunta general sobre el grado de satisfacción que genera la empresa en el encuestado, con la finalidad de que en el futuro se puede incluir esa pregunta y verificar de esta forma el progreso histórico; además, permite comprobar la importancia o relevancia relativa de cada proceso de calidad.

Así la encuesta implementada, elaborada y ejecutada por la Planta Valle Hermoso tiene la siguiente información:

Aspecto Liderazgo.

Pregunta 1: ¿Ha recibido información de la empresa relacionada con el Sistema de Calidad implementado?

Figura 1. ¿Ha recibido información de la empresa relacionada con el Sistema de Calidad implementado?

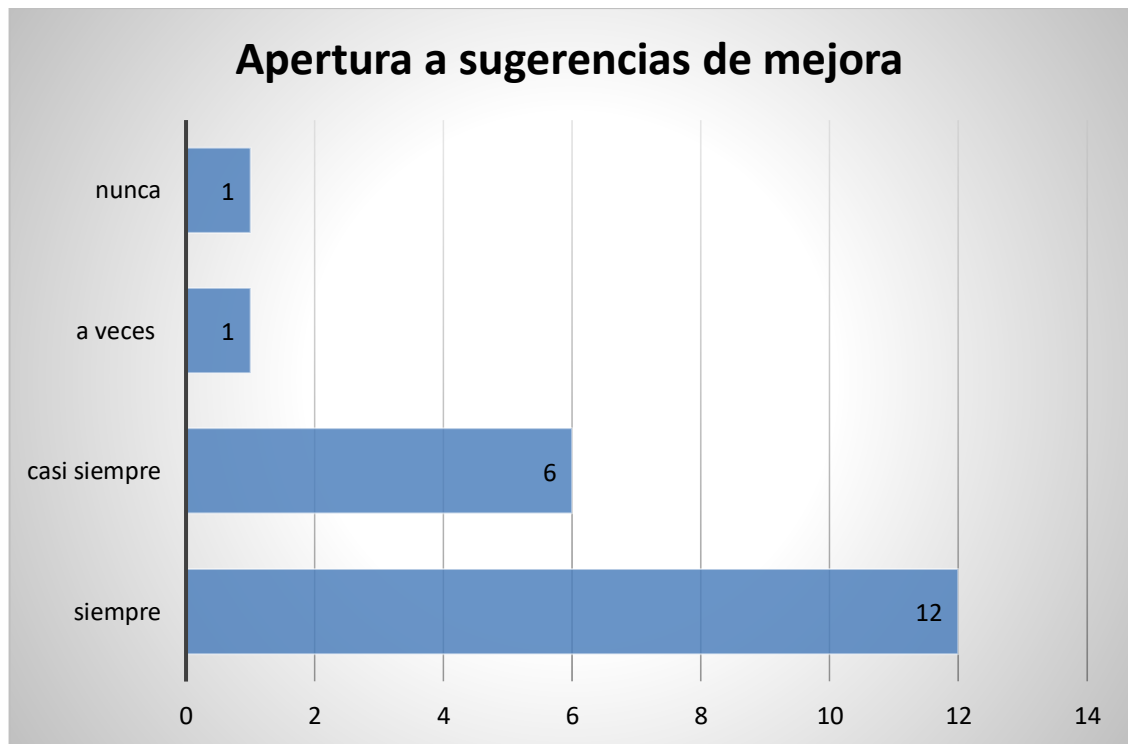


Fuente: Encuesta realizada por Planta Valle Hermoso. 04/2018

En esta pregunta 18 de los 20 clientes permanentes de la Planta Valle Hermoso manifiestan que han recibido información relacionada con la implementación del SGC de la empresa, lo que hace considerar como buena socialización del SGC implementado.

Pregunta 2: ¿Ha sugerido o comentado sobre cambios o acciones de mejora de los productos?

Figura 2. ¿Ha sugerido o comentado sobre cambios o acciones de mejora de los productos?



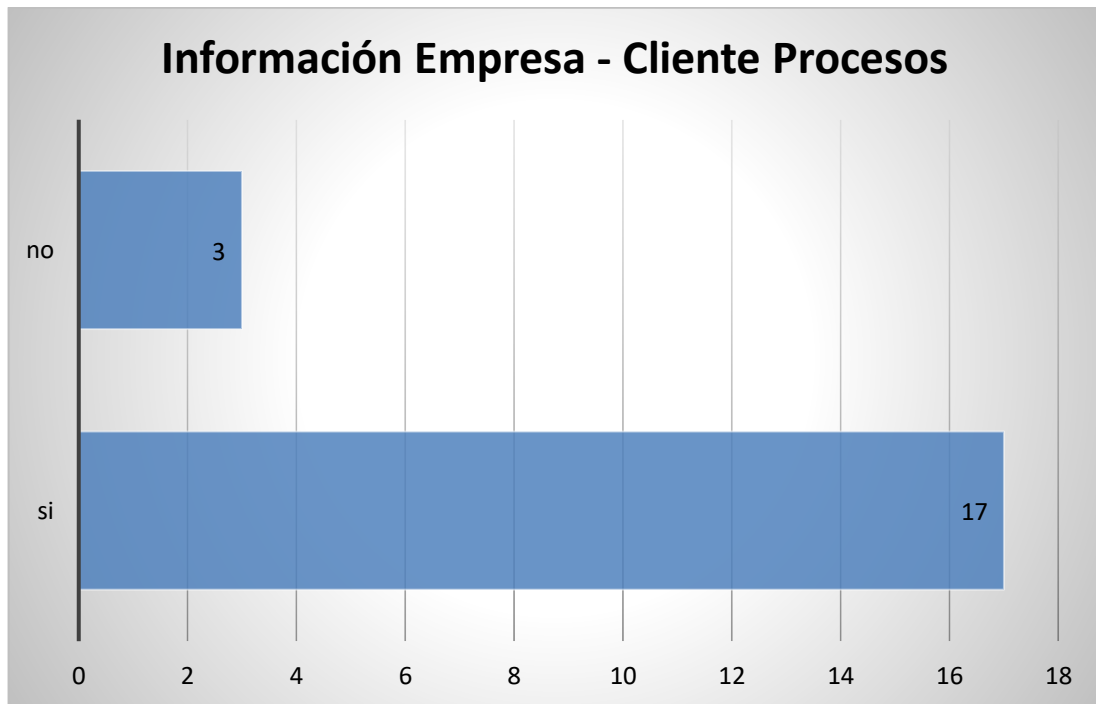
Fuente: Encuesta realizada por Planta Valle Hermoso. 04/2018

En esta pregunta, 12 clientes manifiestan que siempre realizan sugerencias de mejora para los productos comprados, 6 clientes lo hacen casi siempre y un cliente lo hace a veces, estas respuestas permiten a la empresa determinar que existe una relación frecuente y directa con los clientes.

Aspecto Estrategia y Planificación

Pregunta 3: ¿Ha recibido información sobre los procesos internos de calidad de la empresa, que han mejorado?

Figura 3. ¿Ha recibido información sobre los procesos internos de calidad de la empresa, que han mejorado?

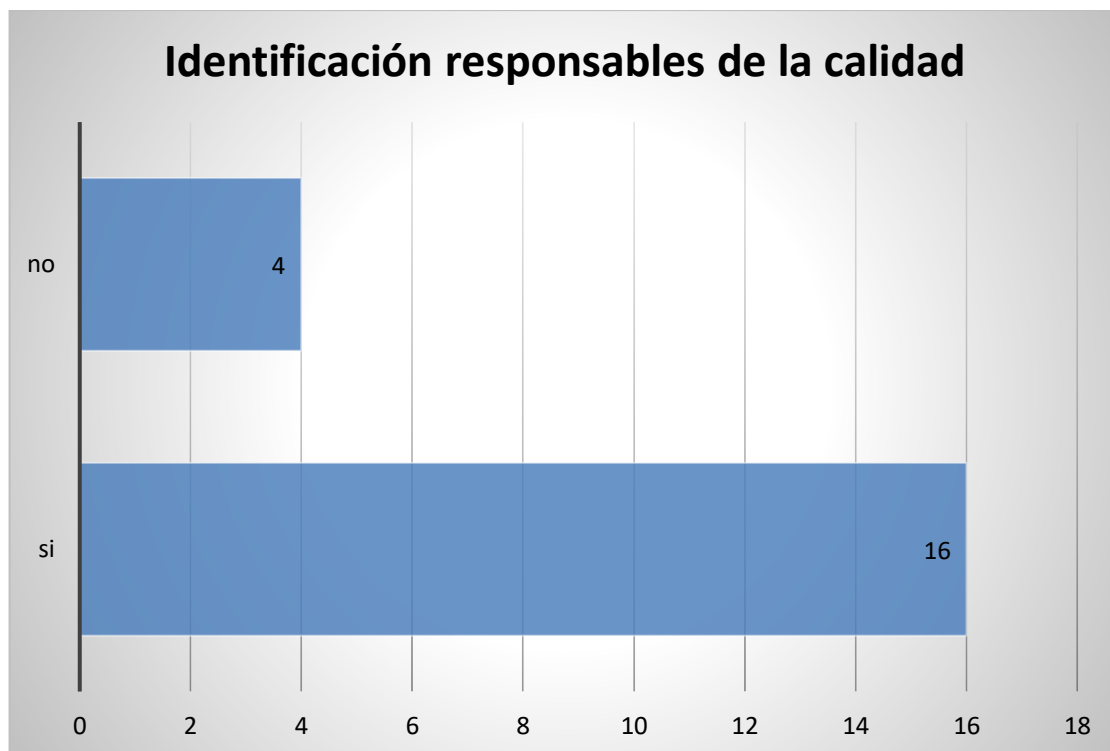


Fuente: Encuesta realizada por Planta Valle Hermoso. 04/2018

De los 20 clientes encuestados, 17 mencionan que han sido informados sobre los procesos de calidad que han mejorado debido a la implementación del SGC. Esta respuesta le permite a la empresa conocer que su proceso de socialización de cambios está dando resultado en los clientes.

Pregunta 4: ¿Conoce a las personas responsables de la calidad dentro de la empresa?

Figura 4. ¿Conoce a las personas responsables de la calidad dentro de la empresa?



Fuente: Encuesta realizada por Planta Valle Hermoso. 04/2018

Las personas responsables de ejecutar y controlar la calidad de los productos de la empresa son identificadas por los clientes externos, lo que es una ventaja para la empresa, debido a que las informaciones de retroalimentación pueden ser orientadas adecuadamente.

Aspecto Personas

Pregunta 5: ¿Considera que las personas de atención al cliente conocen de las necesidades y requerimientos del cliente?

Figura 5. ¿Considera que las personas de atención al cliente conocen de las necesidades y requerimientos del cliente?



Fuente: Encuesta realizada por Planta Valle Hermoso. 04/2018

Las personas encargadas de atención directa al cliente, conocen y dar a conocer adecuadamente sobre las necesidades y requerimientos de los clientes, así lo mencionan 17 de los 20 clientes frecuentes de la planta Valle Hermoso, lo que genera para el futuro de la empresa un adecuado conocimiento de sus productos y los cambios o sugerencias que deseen sus clientes.

Pregunta 6: ¿Considera que la comunicación con el cliente ha mejorado?

Figura 6. ¿Considera que la comunicación con el cliente ha mejorado?



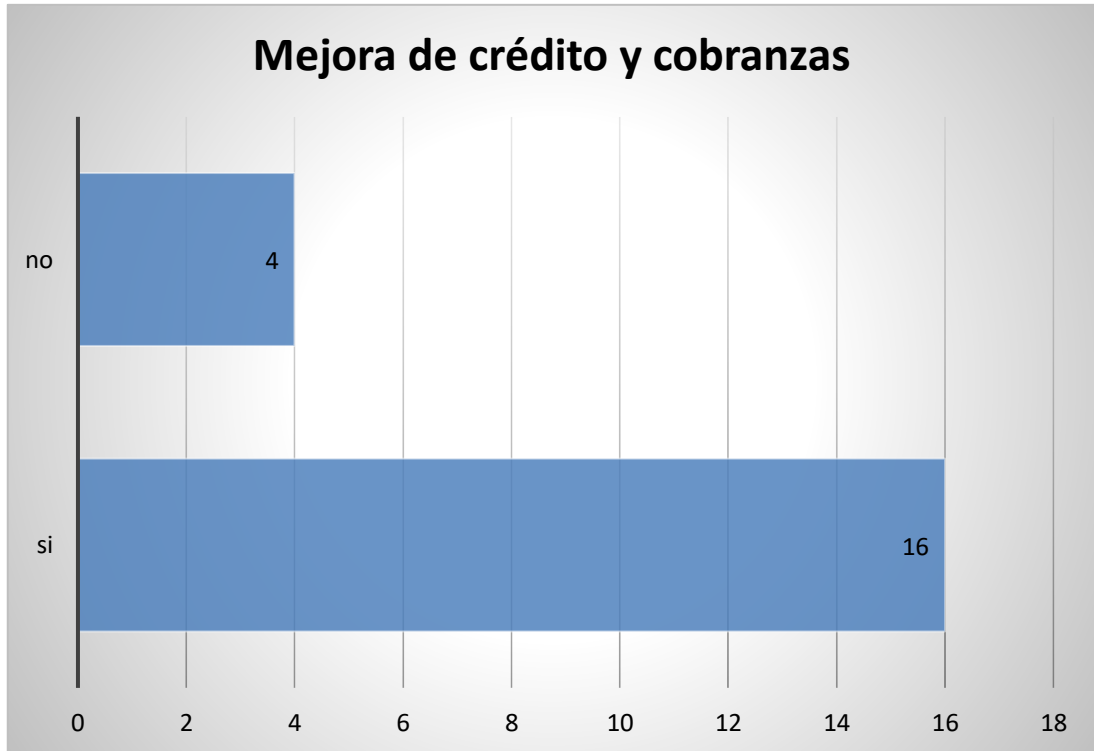
Fuente: Encuesta realizada por Planta Valle Hermoso. 04/2018

Los clientes consideran que la comunicación y el servicio que recibe ha mejora luego de la implementación del SGC, así lo manifiestan al menos 17 de los 20 clientes.

Aspecto Alianza y Recursos

Pregunta 7: ¿Ha mejorado las acciones de crédito y cobranza de la empresa hacia los clientes?

Figura 7. ¿Ha mejorado las acciones de crédito y cobranza de la empresa hacia los clientes?

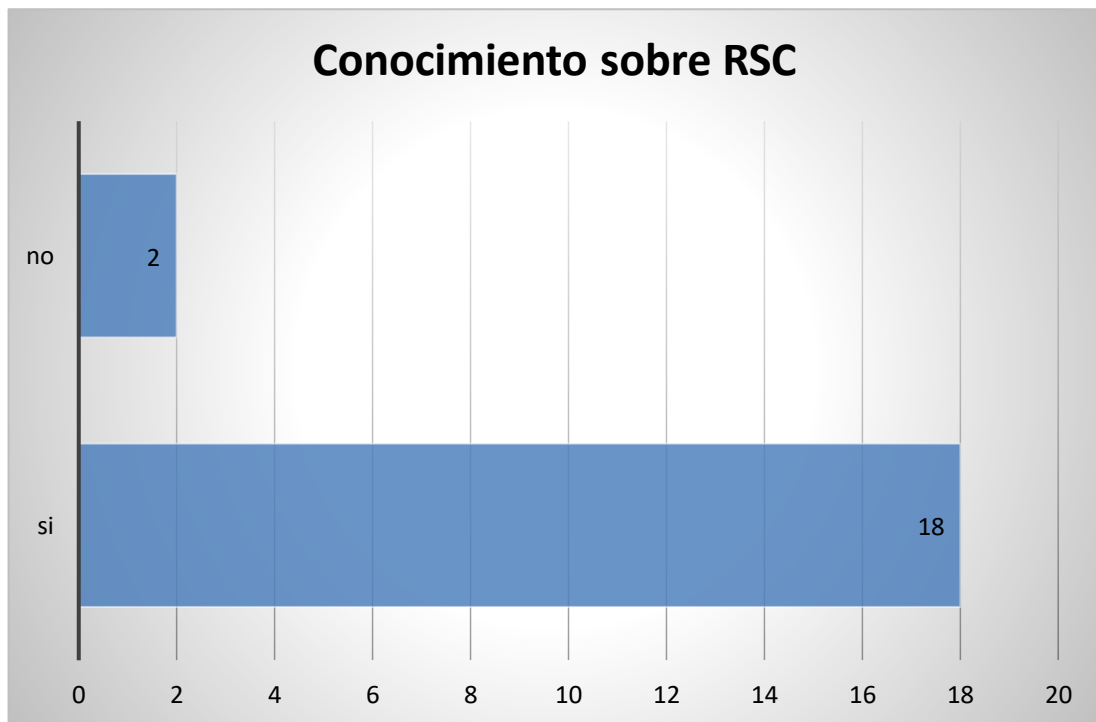


Fuente: Encuesta realizada por Planta Valle Hermoso. 04/2018

Las mejoras implementadas en acciones relacionadas con los clientes han permitido mejorar el proceso de crédito y cobranzas, lo que permite establecer una mejora de cuentas contables, y a su vez un mejor control financiero para el manejo del flujo de efectivo.

Pregunta 8: ¿Conoce si la Planta Valle Hermoso gestiona adecuadamente mediante permisos los riegos ambientales que se pueden ocasionar en su gestión?

Figura 8. ¿Conoce si la Planta Valle Hermoso gestiona adecuadamente mediante permisos los riegos ambientales que se pueden ocasionar en su gestión?



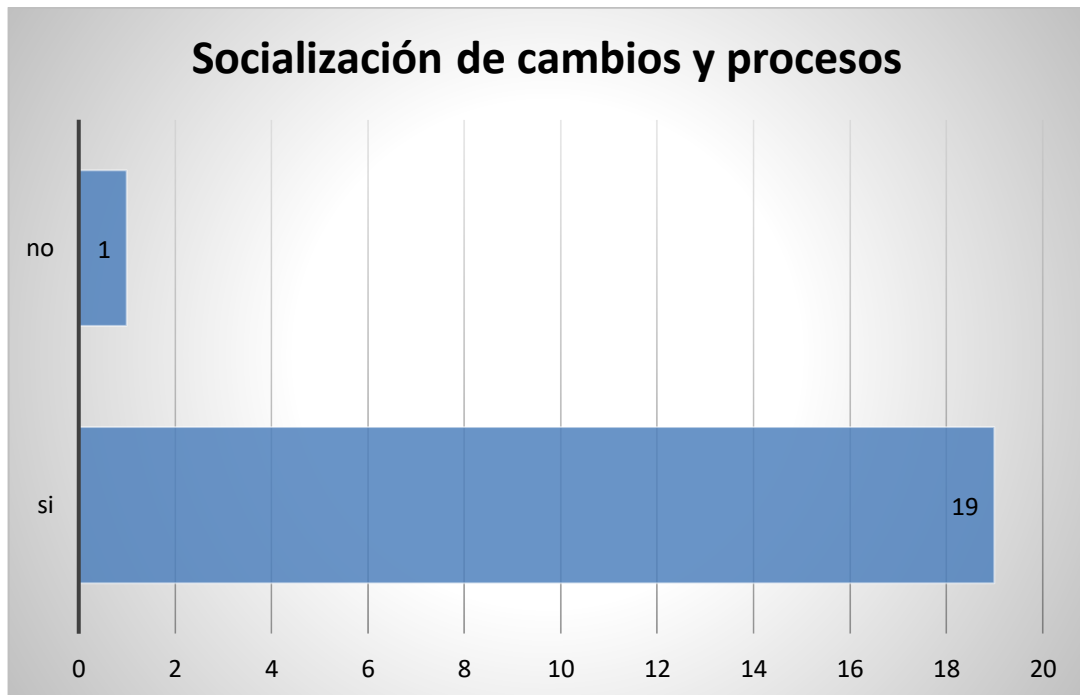
Fuente: Encuesta realizada por Planta Valle Hermoso. 04/2018

Los clientes conocen de la responsabilidad social de la Planta Valle Hermoso, lo cual es importante para la empresa debido a que es parte importante del SGC global.

Aspecto Procesos

Pregunta 9: ¿Son visibles en el área de contacto con los clientes los procesos internos de calidad implementados por la empresa?

Figura 9. ¿Son visibles en el área de contacto con los clientes los procesos internos de calidad implementados por la empresa?

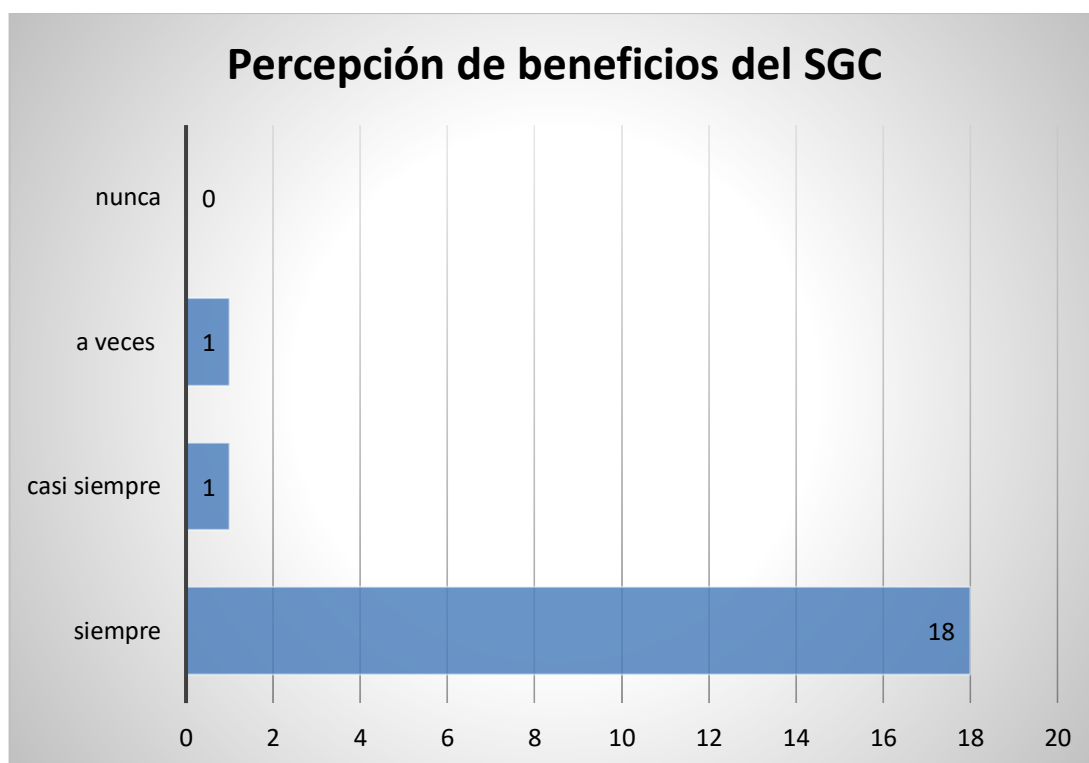


Fuente: Encuesta realizada por Planta Valle Hermoso. 04/2018

La información visual que a implementado la empresa ha permitido conocer adecuadamente de los cambios y mejoras que ha tenido en relación al SGC, cumpliendo así con los objetivos propuestos en el Plan Estratégico y los objetivos del SGC.

Pregunta 10: ¿Conoce si los sistemas de Calidad usados por la empresa le benefician de alguna manera a los clientes?

Figura 10. ¿Conoce si los sistemas de Calidad usados por la empresa le benefician de alguna manera a los clientes?

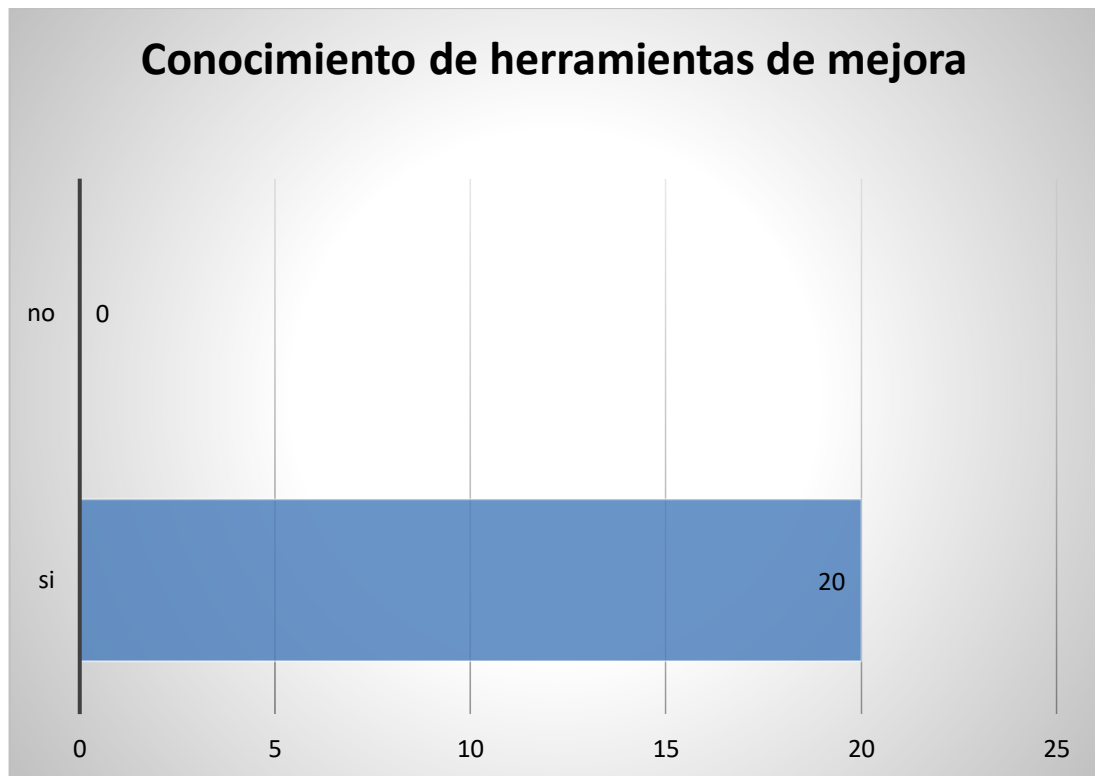


Fuente: Encuesta realizada por Planta Valle Hermoso. 04/2018

Los clientes manifiestan que el SGC implementado le han beneficiado o al menos conocen que puede beneficiarlo, lo cual genera expectativa futura en cuanto los clientes saben y están de acuerdo con los cambios realizados.

Pregunta 11: ¿Existe una herramienta de comunicación de reclamos o sugerencias del cliente a la empresa?

Figura 11. ¿Existe una herramienta de comunicación de reclamos o sugerencias del cliente a la empresa?



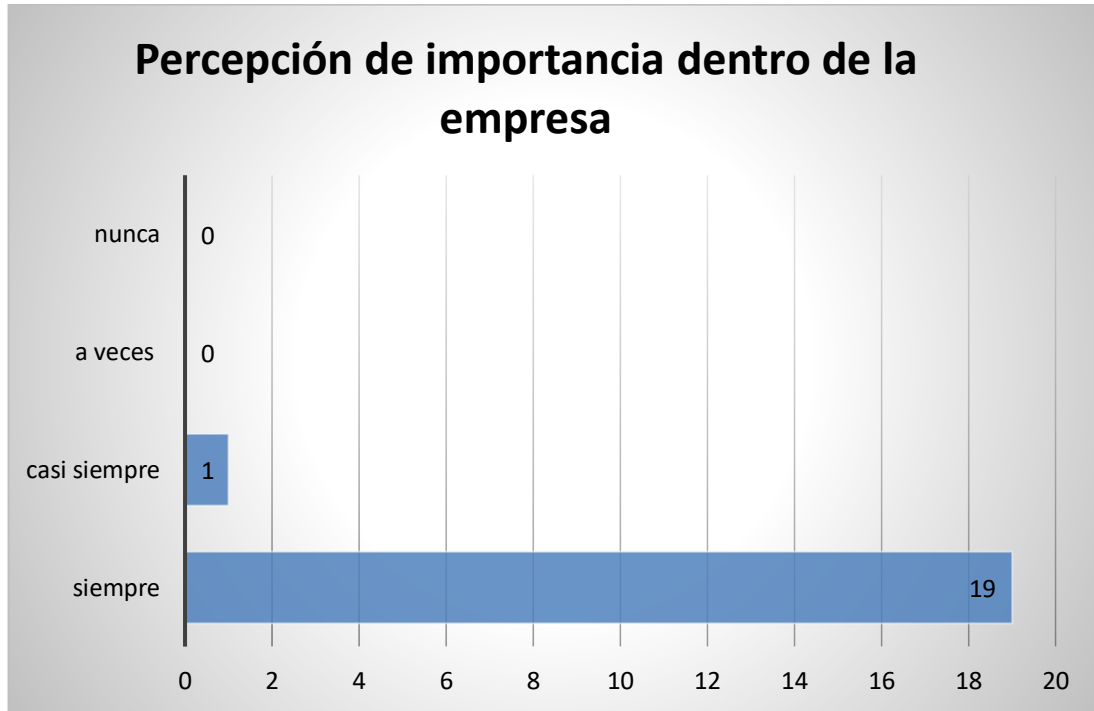
Fuente: Encuesta realizada por Planta Valle Hermoso. 04/2018

La empresa dispone dentro del SGC, una herramienta que permite evaluar la satisfacción del cliente además de conocer las necesidades o reclamos presentados.

Aspecto Resultados

Pregunta 12: ¿Se siente importante para la empresa?

Figura 12. ¿Se siente importante para la empresa?

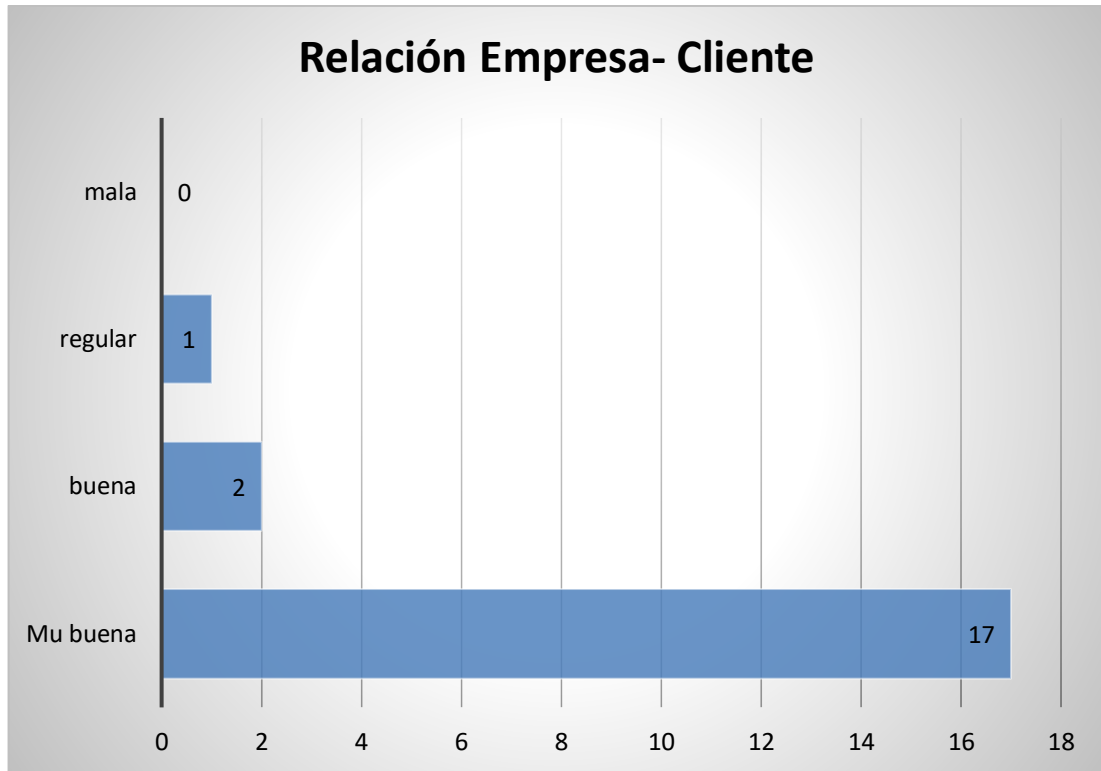


Fuente: Encuesta realizada por Planta Valle Hermoso. 04/2018

Los clientes se sienten importantes para la empresa, esto permite mejorar aspectos de relaciones comerciales, aspectos contables y financieros, debido a la empatía que se genera de doble vía entre la empresa y los clientes.

Pregunta 13: Su relación con la empresa es:

Figura 13. Su relación con la empresa es:

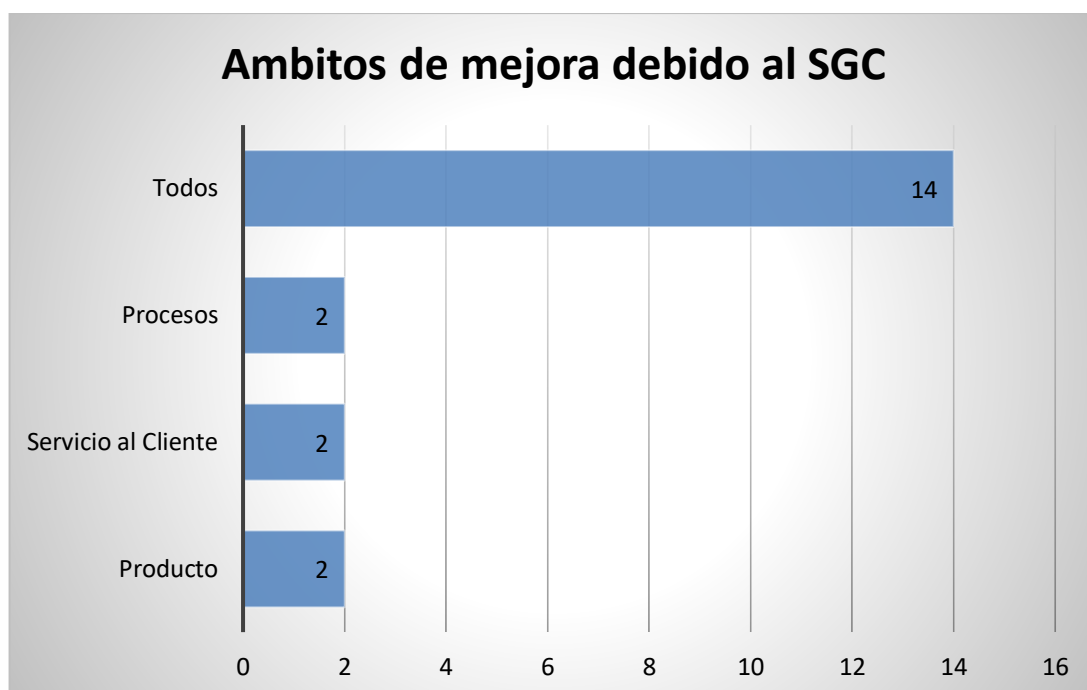


Fuente: Encuesta realizada por Planta Valle Hermoso. 04/2018

Esta pregunta permite establecer de manera conjunta con la pregunta anterior la relación de confianza que existe entre empresa y cliente, lo que establece un nexo de mayor peso para el mediano y largo plazo.

Pregunta 14: ¿En qué aspectos relacionados con la calidad considera que la empresa ha mejorado?

Figura 14. ¿En qué aspectos relacionados con la calidad considera que la empresa ha mejorado?



Fuente: Encuesta realizada por Planta Valle Hermoso. 04/2018

De manera general los clientes perciben una mejoría en aspectos de calidad del producto y de calidad del servicio brindado

Análisis General del SGC implementado

Partiendo de los resultados obtenidos de la encuesta realizada por la empresa Pronaca Planta Valle Hermoso, se puede indicar que se ha cumplido satisfactoriamente con los principios del SGC implementado y con los objetivos de la encuesta, siendo lo más relevante de lo mencionado: la mejora en el área de atención y servicio al cliente, la socialización de las mejoras implementadas en aspectos de calidad y la percepción de los clientes en cuanto a las acciones ejecutadas por la empresa.

También se descubrió que el personal que trabaja en estas áreas tiene una buena actitud hacia los demás departamentos de la organización, y hacia los clientes, pues conoce sus necesidades y las canaliza adecuadamente, lo que genera buena percepción en cuanto a calidad en productos y gestión. Además de lo antes mencionado se halló que la empresa tiene claramente implementada su cultura organizacional hacia sus colaboradores y clientes; es decir, difunden sus valores organizacionales, misión, visión y objetivos

sobre todo los relacionados con la calidad y su control. La empresa utiliza parámetros de atención, la actitud es positiva y al recibir a los clientes se lo hace cordialmente y conociendo sus requerimientos. En definitiva, la empresa tiene claro su filosofía en cuanto a calidad de servicio, calidad de producto y cultura organizacional. Por su parte los clientes opinan que el servicio y la cortesía que han recibido por parte de los ejecutivos es calificado en su mayoría como “positivo o satisfactorio”, cualidad que denota la conformidad existente en la atención.

Rentabilidad del SGC implementado por la empresa

Una pregunta teórica que se puede realizar es: ¿cuál es la rentabilidad del sistema de gestión de la calidad implementado?

Esta pregunta permite mencionar que los sistemas contribuyen a cambiar positivamente casi todos los indicadores financieros de una empresa y sus beneficios; debido a que generalmente superan por mucho los gastos incrementales por implementarlos. Sin embargo, hay que describir que la rentabilidad o no de la implementación de cualquier Sistema de Gestión de Calidad (SGC) no depende de la herramienta, sino de su buena o mala utilización en el mediano y largo plazo.

Considerando la implementación de la Norma ISO 9001 (2015), se puede mencionar que es una plataforma muy bien estructurada para producir mejoramiento continuo, lo cual se puede reflejar en cuentas financieras como incremento de las ventas, pues al tener mejor servicio al cliente y conocer las necesidades de mejora o cambio, la empresa reacciona inmediatamente para que el cliente quede satisfecho y compre más.

Sin embargo, hay que tener en cuenta que generalmente la mejora de un área o de una cuenta no se materializará hasta tanto no se haya liberado una restricción del sistema. Esto es equivalente a decir que de nada me sirve hacer más fuertes los eslabones de una cadena, si existe uno, sumamente débil, que delimita la capacidad de toda la cadena.

Estos sistemas, sin embargo, en la empresa no fueron diseñados para optimizar directamente los resultados financieros; su principal contribución es disponer de una plataforma con gran impacto sistémico y cultural, encaminada a desarrollar la excelencia en la producción y en la atención.

Para medir el impacto de la obtención de un certificado de calidad sobre los resultados es necesario establecer el valor del indicador EVA. Estos resultados indican que se está incrementando el valor de mercado de la empresa.

En este contexto mencionado, es importante referirse a la influencia de la calidad sobre los resultados empresariales, generalmente estos resultados están alineados con los ingresos y los costos. En cuanto a la influencia de la calidad sobre los ingresos, se establece una relación positiva entre calidad e ingresos, debido a aspectos como una mayor lealtad y fidelidad del cliente, esto porque al percibir los productos de calidad, el cliente se siente más satisfecho.

Los resultados obtenidos en el cálculo del EVA y al tener valores positivos y crecientes en el periodo de análisis se establece que la empresa ha generado valor. En el año 2015 el resultado es de 0,10, el año 2016 es de 0,11 y en el 2017 de 0,14, es decir por cada dólar de inversión de la empresa, esta genera 0,10 dólares en el 2015, 0,11 dólares en el 2016 y 0,14 dólares en el 2017, indicando una tendencia creciente.

Es importante analizar que el SGC implementado, considera a la calidad como la conformidad con las especificaciones establecidas, además de considerarla como una perspectiva del consumidor, entendiendo la misma como la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.

Respecto a la forma en que la calidad afecta a los costos, la empresa los alinea de la siguiente manera: se supone que alcanzar determinado nivel de calidad requiere de inversiones en recursos y formación que sólo pueden derivar en un incremento de costos en el corto plazo; se considera a la mejora de la calidad como una alternativa que deriva en un incremento de la cuota de mercado, lo que en última instancia mejorará la rentabilidad.

Para Pronaca Planta Valle Hermoso, el término calidad no se utiliza como una variable en sí misma, sino como el resultado de un proceso en el que intervienen un gran número de recursos y actividades, por lo que el compromiso con la calidad se enmarca dentro de la implantación de programas de mejora.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

4.1 CONCLUSIONES

De la investigación se puede concluir que la empresa Pronaca basa su sostenibilidad en aspectos de calidad, en la aplicación y seguimiento de las Normas ISO 9001, ISO 22000, Normas HACCP, IFS, mismas que de acuerdo a lo analizado están dando resultados positivos en las relaciones empresa - clientes.

Los resultados financieros representados en los indicadores calculados, permiten concluir que la empresa entre el 2017 y 2016 ha aumentado sus ingresos, este hecho se da debido a la recuperación económica en las ventas, y a la mejora en el ámbito de calidad implementado en la empresa.

Los indicadores analizados permiten también relacionar la mejora económica con los valores calculados del EVA, puesto que del 2015 al 2017 el valor del EVA se ha incrementado satisfactoriamente, lo que se considera como una generación de valor por parte de la empresa.

Se puede concluir que los indicadores de liquidez, de rentabilidad del capital y de endeudamiento patrimonial, se han visto influenciados por la aplicación del SGC, esto debido al mejoramiento de las ventas, al nivel de percepción del cliente en la mejora de la empresa y al nivel de la inversión realizada para la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad.

4.2 RECOMENDACIONES

Considerando la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y los requerimientos que conlleva el régimen de seguimiento y control, se sugiere o recomienda considerar aspectos de capacitación del personal, y establecer las formas de medir el nivel de compromiso y responsabilidad de los colaboradores, con la finalidad de seguir mejorando los resultados sean los esperados para la Pronaca Planta Valle Hermoso.

Es importante considerar en la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad el cumplimiento de las normas ambientales por parte de la Planta, debido a que este, sin duda representa un costo elevado de inversión, por lo tanto, es recomendable establecer de manera anual un presupuesto destinado para estas acciones de responsabilidad social, y que actualmente no constan dentro de la planificación financiera de la planta.

Si se consideran los resultados financieros de los últimos años de la Planta, estos permiten visualizar aspectos de mejora de manera general, sin embargo, se hace necesario conocer y evaluar de manera periódica los indicadores financieros, con la finalidad de determinar que mejoras implementadas dan resultados positivos, visibles e importantes.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.

- Albán, H. (2012). *Finanzas aplicadas*. Estados Unidos: Mac Graw.
- Albuja, C. (2011). *Procesos técnicos de evaluación*. Bogotá-Colombia: Empresarial.
- Buenaño, M. (2012). *Organización Empresarial*. Madrid-España: Geo.
- Caldas, J. (2012). *Finanzas*. Madrid-España: Convención.
- Castañeda, M. (2008). *AFI.SOFIMEX*. Obtenido de SOFIMEX: http://afi.sofimex.com.mx/sofimex_web/inet_agentes/cursos-agentes/curso_2008_agosto/imesfac_analisis_interpretacion_estados_financieros.pdf
- Castro, M. (2012). *Evaluación financiera*. Madrid-España: Díaz de Saltos.
- Cruz, M. (2012). *Finanzas Aplicadas*. México DF-México: Financiera Casual.
- Dávalos, C. (2010). *Calidad Total*. España: Brillas.
- Duarte, M. (2011). *Evaluación de la Calidad*. México: MacGraw Hill.
- Espinoza, J. (2010). *Finanzas*. México DF-México: Centro A.
- Fernández, J. (2012). *Auditoría*. México DF-México: Entorno Empresarial.
- García-Morales, E. (2013). *Gestión de la Calidad y Sistemas de Gestión Integral*. Madrid: Ideas.
- Gómez, R. (2012). *Técnicas de evaluación*. México DF-México: AEO.
- Graham, J. (2010). *La Gerencia de la Calidad Total*. EEUU: Prentice.
- Harvard business school. (2009). *Entendiendo las finanzas*. Boston Massachusetts: R.R. Donelley.
- Kauffman, J. (2011). *Administración y Finanzas*. México: Trillas.
- LaVoz. (2014). *Pyme, La voz*. Obtenido de <http://pyme.lavoztx.com/cul-es-la-importancia-de-los-estados-financieros-de-una-empresa-5839.html>
- Lawrence, G. (2010). *Principios de Administración Financiera*. México: MacGraw Hill.
- Moreno, F. (2011). *Administración de empresas*. México DF-México: Prentice educación.
- Orozco, J. (2010). *Evaluación financiera*. Madrid-España: ESIC.
- Serrano, J., & Villareal, J. (1989). *Fundamentos de Finanzas*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Tobar, S. (2010). *Finanzas*. México DF-México: Centauro.
- Torres, A. (2010). *Evaluación Financiera*. Buenos Aires-Argentina: Granica.
- Vallado, R. (2013). *Normas Internacionales de Información Financiera*. Recuperado el 10 de 2014, de Uady: http://www.uady.mx/~contadur/files/material-clase/raul-vallado/CF05_NIFA4.pdf
- Van Horne, J. (2010). *Fundamentos de Administración Financiera*. México: MacGraw Hill.

Van, J., & Wachowicz, J. (2010). *Fundamentos de Administracion Financiera*. México: Pearson Educación.

Vélez, F. (2010). *Administración Financiera*. Madrid-España: Ventura.

Zuñiga Sáenz, R. (2010). *Sistemas, Estrategias y Simulación en Adminsitración de Operaciones*. Bogotá: RLA.