



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

La Certificación de Calidad ISO 9001:2015 y su Efecto en la Rentabilidad de la Empresa Corporación Gerencia.Com S.A.C. de la Ciudad de Trujillo

Año 2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:

Olivares Barahona, Jhonatan Rafael

ASESOR:

Dr. Moreno Rodríguez, Augusto Ricardo

ASESOR ESPECIALISTA:

Mg. Montenegro Ríos, Jaime

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

TRUJILLO – PERÚ

2018

PAGINA DE JURADO

**Dr. Augusto Ricardo Moreno Rodríguez
PRESIDENTE**

**Mg. Jaime Montenegro Ríos
SECRETARIO**

**Mg. Gamarra Arana Andrés Humberto
VOCAL**

DEDICATORIA

A Dios

Por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada momento, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mí camino aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudios.

A mi abuelita

Angelita por haberme apoyado en cada paso que doy, por sus consejos, sus valores, por la motivación permanente que me ha permitido ser una persona de bien, pero sobre todo, por su amor infinito.

A mi abuelito

Arsenio por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracteriza y que me ha inculcado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su gran amor que me demuestra día a día.

AGRADECIMIENTO

Doy gracias a Dios por ser mi guía, a Jesús por ser el ejemplo más grande de amor en este mundo y por darnos el ejemplo de vida a seguir.

A mis abuelos Angelita Gutiérrez De Barahona y Arsenio Barahona Solís, por el apoyo incondicional que me dan en cada momento, por los valores que me han inculcado por darme la mejor educación y lección de vida.

A mis familiares, Susy, Diego, sobre todo a Yaqueline y compañeros, especialmente por aquellos momentos en los que me brindaron su amistad y sus expectativas, con quienes ahora comparto el éxito profesional.

De manera especial y sincera doy gracias a mis profesores y asesores por su apoyo, confianza y su capacidad para guiar mis ideas, no solamente en el desarrollo de tesis, sino también en mi formación como investigador.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo, JHONATAN RAFAEL OLIVARES BARAHONA, con DNI 47994216 declaro en honor a la verdad que el presente trabajo de tesis ha sido elaborado por mi persona no existiendo plagio de ninguna naturaleza y no habiendo sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional.

Dejo expresa constancia que las referencias bibliográficas tomadas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo, no las he asumido como mías las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos o de internet.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo y de la Facultad de Ciencias Empresariales.

Trujillo, 03 de Julio 2018



Jhonatan Rafael Olivares Barahona

DNI: 47994216

PRESENTACION

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento con las disposiciones establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos Universidad César Vallejo someto a disposición el presente trabajo de investigación: **“LA CERTIFICACION DE CALIDAD ISO 9001:2015 Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA CORPORACION GERENCIA.COM S.A.C. DE LA CIUDAD DE TRUJILLO AÑO 2018“**.

En el capítulo I, se presenta a modo de introducción una breve descripción de la realidad problemática, los trabajos previos y la teoría relacionada al trabajo de investigación.

En el capítulo II, se presenta el tipo de diseño de investigación, las variables, la operacionalización de las variables, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, método de análisis de datos y los aspectos éticos.

En el capítulo III, presentamos los resultados de la investigación, se presenta un breve resumen sobre la empresa y el desarrollo de cada uno de los objetivos de la investigación.

En el capítulo IV, V y VI, se presentan la discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.

En el capítulo VII, se desarrolla la propuesta planteada que permite darle solución al problema de esta investigación.

Finalmente en el capítulo VIII, se presentan las referencias bibliográficas, que son necesarios para este trabajo de investigación.

Espero que el presente trabajo de investigación cumpla con los requisitos necesarios para su aprobación.

El Autor

INDICE

PÁGINA DEL JURADO	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	V
PRESENTACIÓN	VI
RESUMEN	VIII
ABSTRACT	XI
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Realidad Problematica.....	2
1.2 Trabajos Previos.....	2
1.3 Teorias Relacionadas al tema	5
1.4 Formulación del Problema	14
1.5 Justificación del estudio.....	14
1.6 Hipotesis	15
1.7 Objetivos	15
II. MÉTODO	16
2.1 Diseño de Investigación	17
2.2 Variables, Operacionalización	17
2.3 Población y Muestra	19
2.4 Tecnicas e Instrumentos de Recolección de datos, Validez y Confiabilidad	19
2.5 Metodos de Analisis de datos.....	19
2.6 Aspectos Éticos	19
III. RESULTADOS	21
IV. DISCUSIÓN	31
V. CONCLUSIÓN	34
VI. RECOMENDACIONES	36
VII. PROPUESTA	38
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	45
ANEXOS	47

RESUMEN

El presente trabajo muestra el resultado de una investigación cuyo objetivo es proponer la Certificación de Calidad ISO 9001:2015 en una empresa que brinda servicios, específicamente, un Estudio Contable. Con esta propuesta vamos a resolver las exigencias del cliente, tener una mejor organización y consecuentemente, aumentar la rentabilidad de la empresa.

El método es descriptivo mediante teorías sobre la Certificación de Calidad, se aplican los conocimientos en dicha investigación, la población viene a ser la empresa quienes están involucrados en el presente estudio. Las técnicas de investigación que se realizaron en el presente trabajo fueron la entrevista y el cuestionario, lo cual se analizó mediante tablas mostrando con claridad las debilidades que tiene la empresa, en cuanto a los ratios financieros se observó la situación económica y financiera.

La finalidad de este trabajo es analizar el efecto de la Certificación de Calidad ISO 9001:2015 en la rentabilidad de la empresa, demostrando mediante los indicadores el desarrollo, la mejora y el crecimiento de su rentabilidad.

Palabras clave:

Certificación de Calidad - Rentabilidad

ABSTRACT

The present work shows the result of a research whose objective is to propose the ISO 9001: 2015 Quality Certification in a company that provides services, specifically, an Accounting Study. With this proposal we will solve the client's demands, have a better organization and, consequently, increase the profitability of the company.

The method is descriptive through theories about Quality Certification, knowledge is applied in this research, the population comes to be the company who are involved in the present study. The research techniques that were carried out in the present work were the interview and the questionnaire, which was analyzed through tables showing clearly the weaknesses that the company has, in terms of financial ratios the economic and financial situation was observed.

The purpose of this paper is to analyze the effect of the ISO 9001: 2015 Quality Certification on the profitability of the company, demonstrating through the indicators the development, the improvement and the growth of its profitability.

Keywords:

Quality Certification - Profitability

INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Los mercados han tenido que evolucionar con el paso del tiempo, lo cual ha hecho que el mundo se vea afectado económicamente en todas las empresas, en donde todas han tenido que observar las necesidades y asumir nuevas estrategias para satisfacer a los clientes. La Calidad considerada como la “moda actual”, es la herramienta para obtener un buen desempeño general de las empresas sea cual fuese la función a la que se dedique. La Certificación de Calidad en las empresas representa una buena estabilidad con respecto a otras empresas. Las empresas al obtener la Certificación de Calidad contarán con los beneficios como el buen servicio, los Costos, la Flexibilidad, entre otros. Esto conlleva a la empresa aumentar sus ingresos, lo consiguen gracias a que ganan clientes nuevos, fidelizan a los ya existentes e incrementan su capacidad comercial y de negocio.

En el Perú, debido al desarrollo de las empresas los clientes han ido aumentando su nivel de exigencia en donde cada empresa debe mejorar sus productos o servicios, ya que gracias a ellos se sostiene el negocio. El Perú se encuentra en el segundo estado de desarrollo, por lo que su capacidad para competir en el mercado mundial depende de su capacidad para competir en costos.

Las entidades certificadoras en el Perú son ISOTOOLS, Peruvian Quality System, Business Alliance for Secure Commerce (BASC).

La empresa CORPORACION GERENCIA.COM es un estudio contable creado el 2006, actualmente brindan servicios de asesoría y consultoría en áreas empresariales como Contabilidad, Tributación, Finanzas, Auditoría y Costos. Cuentan con la capacidad y profesionalismo adecuado en cada uno de sus actos. El principal problema que ocurre en la empresa es la falta de orden, a ello le sumamos, los procesos repetitivos que se realizan a los clientes al llamar a pedir la misma información en reiteradas veces, generando esto incomodidad y un desequilibrio económico, ya que realizamos gastos innecesarios. Dadas estas condiciones y el paso acelerado que sigue la necesidad de encontrar la solución a este problema y el gerente modifique sus hábitos de gestión para evitar

incomodidad y cumplir con las obligaciones contraídas haciendo un análisis minucioso al origen del problema.

1.2. Trabajos previos

Ugaz, (2012), "*Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías*" Universidad Católica, Lima - Perú.

Concluye: Que lo propuesto ayudará a la empresa a tener un mayor prestigio como también aumentará la seguridad y permanencia de sus clientes. La existencia de nuevas ideas empresariales mediante normas, referencias y requisitos, otorgará a la entidad revisar constantemente sus funciones y tomar buenas decisiones, garantizando buenos resultados en corto plazo. El menor tiempo de ciclo del producto por un mejor seguimiento y control de los procesos, aceptarán la disminución de costos en el consumo de materia prima, materiales, insumos y mano de obra directa e *indirecta* (p.16).

Miller (2014), "*Implementación de la Norma de Calidad ISO 9001/2008 en la entrega de los servicios de educación, de salud y atención de menores en la comuna de Puente Alto*" Universidad Academia de Humanismo Cristiano, la metodología que empleo para realizar el estudio fue descriptivo no experimental.

Concluye: Que el ISO ha constituido una excelente herramienta comunicacional y motivacional, procurando calidad y satisfacción a todos los que de una u otra forma son partícipes de ella en su condición de clientes/usuarios o proveedores de servicios. No sólo el usuario recibe satisfacción con un buen servicio o producto, también el que entrega un producto de calidad siente satisfacción; la satisfacción de entregar satisfacción. Para los funcionarios del nivel central y de cada una de las áreas en particular, es muy importante que los conceptos de calidad formen parte de su cultura para que de manera conjunta, se puedan acometer en la CMPA, con el fin de obtener niveles altos de desempeño, reducir lo invertido en insumos así mismo

aumentar el agrado de desempeño de trabajo, podemos decir que este factor influye de manera positiva dentro y fuera de la empresa (p.31).

Celis, (2012), "Aplicación de la Norma ISO 9001/2008 en la oficina de archivo, documentación e *información de la Universidad de la Salle*", Universidad Internacional de Andalucía Colombia.

Concluye: La acción de certificar uno o varios procesos al interior de las instituciones colombianas, implica un trabajo de asesoramiento, construcción, definición y cambio cultural, planteando una metodología de trabajo que controla las entradas, procesos y salidas de cualquier organización. El proceso de certificación es un punto de partida, todos los esfuerzos, y sobre todo la cultura de la calidad se materializa en aquel certificado que otorga el ente certificador, pero el momento más satisfactorio de la Gestión de la Calidad se identifica cuando al usuario se le supera la expectativa y su necesidad es cubierta. Los procesos de acreditación en la Universidades fortalecen la gestión académica, mientras que los de certificación aportan al mejoramiento de la gestión administrativa; para los dos se vuelve de carácter urgente la necesidad de los archivos, dispone de los documentos debidamente organizados y controlados mediante las Tablas de Retención Documental (TRD), los Listados Maestros de Documentos (LMD), y Listados Maestros de Registros (LMR) (p.25).

Ramos, (2013), "*Las fuentes de financiamiento y su incidencia en la rentabilidad de las MYPES del Sector Calzado en el Distrito de El Porvenir, periodo 2011*" Universidad César Vallejo, Perú.

Concluye: Que el origen del conjunto de recursos monetarios y de crédito tienen en distintas situaciones un efecto positivo y admisible, en otras situaciones se presenta negativamente ante las ganancias de una empresa, como en la etapa de producción del producto y financiamiento, dado que requiere una empresa con el fin de obtener mayor resultado en un establecimiento. Sin embargo, se encuentra a empresas que emplean de manera

incorrecta sus recursos monetarios lo cual genera bajas en la rentabilidad (p.18).

1.3. Teorías Relacionadas al tema

1.3.1. Certificado de calidad

Novillo (2011), define:

“La Certificación de Calidad es el otorgamiento que da una entidad certificadora a través del resultado del proceso, en la cual examinan la conformidad del producto o servicio según los requisitos establecidos de la norma” (p.35).

Gazsi (2012), concluye que:

“Una Certificación de calidad brinda confianza al cliente, al consumidor y a los proveedores, ya que en un mercado cada vez más competitivo suponen una diferenciación con el resto de empresas competidoras, a la vez que mejora la imagen de los productos o de los servicios que ofrece, y de la reputación e imagen de la propia empresa. Asimismo, las certificaciones de calidad contribuyen a que la empresa gane cuota de mercado y pueda acceder a mercados exteriores, algunos de los cuales ya solicitan estas certificaciones para permitir el acceso” (p.50).

Novillo (2011) menciona el contenido de una certificación de calidad:

- Cuenta con un tiempo de validez
- Se aplica según servicio o producto.
- Contiene la norma de referencia que se ha usado como elemento de la evolución.
- Nombre de la entidad que ha emitido la certificación.
- Información de la empresa que ha obtenido la certificación (p.40).

1.3.2. Importancia de la certificación de calidad

Gazsi (2012), menciona:

Que el certificado de calidad acredita que una empresa cumple la normativa vigente en la elaboración o ejecución de un producto o

servicio. Es un distintivo de garantía y seguridad ante sus clientes y prestigio ante el mercado. Además genera una buena organización interna y buen servicio al cliente, en el plano interno de la empresa, poseer un sistema de gestión de calidad indica que se han establecido las herramientas y los procedimientos necesarios para garantizar la calidad del producto o servicio final, así como un sistema de evaluación y mejora continua. Contratos con grandes empresas, las principales empresas exigen a sus proveedores un compromiso de calidad. Por ello, incluyen entre sus exigencias que la empresa posea un certificado de calidad ISO 9001 u otros específicos al producto o servicio que vayan a prestar. Licitaciones con las Administraciones Públicas, las Administraciones Públicas, estatales, autonómicas y locales, cada vez con más frecuencia, cuentan con empresas u otros organismos para el suministro de productos o la prestación de servicios. El Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos con el Sector Público (modificado el 25 de enero de 2014), cita entre los requisitos que debe cumplir la empresa o empresario para acreditar su aptitud para contratar, y más específicamente sus solvencia, en sus artículos 80 y 81: "acreditación del cumplimiento de las normas de garantía de la calidad" y "acreditación del cumplimiento de las normas de gestión medioambiental" respectivamente. Es decir, poseer certificado en ISO 9001 e ISO 14001. Seguridad y prestigio de nuestra marca y para futuros clientes, poseer un Certificado de Calidad transmite seguridad, buena imagen y prestigio en el mercado ante competidores, proveedores, clientes y futuros clientes. Sobre todo cuando los futuros clientes se encuentran en otro país (p.115).

1.3.3. Requisitos para obtener certificado de calidad

Según, Gómez (2009), nos dice que:

“Toda empresa que desea contar con una certificación de calidad debe tener la aprobación de una entidad certificadora para constatar que están cumpliendo con los requisitos del ISO que se pretende conseguir. Un proceso que consta de tres fases: documental, evaluación y calificación. Si el resultado de la fase de calificación es apto, se obtiene la Certificación. En caso de no apto, la entidad certificadora detallará los errores detectados” (p.36).

Gómez (2009) menciona los siguientes requisitos:

- Conocer la necesidad de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad.
- La empresa deberá elegir la entidad certificadora.
- Realizar la planificación del proceso de implementación y sistema de gestión de calidad.
- Plantear y realizar los procesos para conseguir el certificado de calidad.
- Se aplica auditoria interna para confirmar el cumplimiento de todos los requisitos que contiene la norma de referencia.
- Solicitar a la entidad certificadora que se emita el certificado de calidad (pp.60-62).

1.3.4. Norma ISO:

Según, Gomez (2009), ISO (Organización Internacional de Normalización) es un certificado de obtención libre para cualquier entidad que cumpla con las indicaciones. Este certificado avala que la empresa cuenta con altos rangos de seguridad y calidad dándole así la oportunidad de ubicarse mejor en el mercado. Por lo tanto, crean una buena explicación para aquellos investigadores de distintas labores económicas (p.145).

Ledezma (2011) menciona los siguientes tipos de norma:

a) La norma ISO 9000

Abarcan diversos aspectos de la gestión de la calidad y contienen algunas de las normas más conocidas. Orientan y proporcionan a las empresas las herramientas que aseguran que sus productos y servicios cumplen los requerimientos del cliente y la mejora continua de la calidad de los mismos.

b) La Norma ISO 9001

Es una norma internacional relacionada con la gestión de la calidad, es aplicable a cualquier tipo y tamaño de organización, y puede utilizarse con tres finalidades: para mejorar el funcionamiento interno de la propia organización, para obtener la certificación, o bien, con fines contractuales para acordar los criterios con el cliente.

c) La norma ISO 14001:2004

Establece las directrices que una empresa u organización deba seguir para establecer un sistema eficaz de gestión ambiental, indicando ante sus empleados, clientes y proveedores que su impacto ambiental se está midiendo y mejorando. Los cuatro principales beneficios de seguir las directrices de la norma ISO 14001:2004 son la reducción del coste de la gestión de residuos, el ahorro en el consumo de energía y materiales, la reducción de los costes de distribución y la mejora de la imagen corporativa.

d) La norma OHSAS 18001

Especifica los requisitos para un sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (Occupational Health and Safety Assessment Series). Su aplicación permite a cualquier empresa u organización disminuir la siniestralidad laboral y aumentar la productividad gracias a la identificación, evaluación y control de los riesgos asociados a cada puesto de trabajo; cumplir la legislación y fomentar una cultura preventiva mediante la

integración de la prevención en el sistema general de la empresa; y el compromiso de todos los trabajadores con la mejora continua en el desempeño de la seguridad y salud en el trabajo.

1.3.5. Acoplamiento a la nueva norma ISO 9001:2015

Según, Novillo (2011)

La norma ISO 9001:2015 se publicó el 23 de septiembre de 2015. Ahora es necesario comenzar con los trabajos de transición, que no es una tarea fácil. La nueva ISO 9001:2015 trae cambios muy importantes, aunque el más destacado es la incorporación de la gestión del riesgo o el enfoque basado en riesgos en los Sistemas de Gestión de la Calidad. Aunque es una técnica normalmente aplicada en las organizaciones hasta ahora no estaba alineada con el SGC. La norma ISO 9001 versión 2015 ya puede ser implantada en una organización, aunque existe un periodo de transición de 3 años especialmente relevante para aquellas que tengan un certificado vigente bajo ISO 9001:2008.

Según Novillo (2011) menciona que los principios de calidad son:

- Se centra en los clientes
- Liderazgo
- Compromiso de las personas
- Enfoque a procesos
- Mejora
- Toma de decisiones según la evidencia;

Según Novillo (2011) define la apreciación apoyada en riesgos como:

La apreciación apoyada en riesgos es sumamente trascendental para cumplir la técnica de gestión. El concepto de apreciación apoyada en riesgos ha existido en teorías anteriores, comprendiendo, los siguientes enunciados como conocer algunas acciones para disminuir el grado reiterativo de riesgo, y ayuda a la

toma de decisiones correctas para obtener los beneficios esperados (p.38).

1.3.6. Rentabilidad

Según, Espinoza (2002), afirma que:

“La rentabilidad es la acción económica en la que se movilizan una serie de medios, materiales, recursos humanos y recursos financieros con el objetivo de obtener distintos de resultados. Es decir, la rentabilidad es el rendimiento que producen una serie de capitales en un determinado periodo de tiempo. Es una forma de relacionar los medios que se han utilizado para una determinada acción, y la renta que se ha generado fruto de esa acción” (p.88).

Según, Espinoza (2002), define que:

“Rentabilidad se refiere a la relación entre beneficio obtenido en un periodo de tiempo dado (normalmente anual) y el capital invertido en la actividad económica que ha dado lugar a tal beneficio” (p.36).

Medina (2010) menciona los siguientes ratios:

Análisis de rentabilidad; se encarga de medir la capacidad de generación de utilidad por parte de la empresa. Su objetivo es apreciar el resultado neto obtenido a partir de ciertas decisiones y políticas en la administración de los fondos de la empresa. Evalúan los resultados económicos de la actividad empresarial. Expresan el rendimiento de la empresa en relación con sus ventas, activos o capital.

Rendimiento sobre la inversión; se obtiene dividiendo la utilidad neta entre los activos totales de la empresa, para establecer la efectividad total de la administración y producir utilidades sobre los activos totales disponibles. Es una medida de la rentabilidad del negocio como proyecto independiente de los accionistas.

Margen Neto, relaciona la utilidad líquida con el nivel de las ventas netas. Mide el porcentaje de cada UM de ventas que queda después de que todos los gastos, incluyendo los impuestos, han sido deducidos. Cuanto más grande sea el margen neto de la empresa tanto mejor.

La rentabilidad económica; es considerada como una medida de la capacidad de los activos de una empresa para generar valor con independencia de cómo han sido financiados.

Rentabilidad de los activos (ROA), por sus siglas en inglés Return on Assets, este ratio se encarga de mostrarnos la relación entre el beneficio alcanzado y el activo total.

Su fórmula es la siguiente:

$$ROA = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total}}$$

La rentabilidad económica y su cálculo

Al momento de plasmar esta operación podemos ver distintas alternativas de resultado e inversión comprometidos uno con otro, dando como conclusión lo siguiente:

$$RE = \frac{\text{Resultado antes de interese e impuestos}}{\text{Activo total a su estado medio}}$$

Al aplicar dicha operación podemos observar la influencia que tienen los gastos financieros debido a préstamos, adelantos, entre otros. Así mismo existen diferentes teorías que permiten hallar la rentabilidad económica como:

Cociente:

Para esta teoría se considera el desglose de cada una de las partes, multiplicando resultados por ingresos obteniendo un producto de ambos, los cuales permiten analizar.

$$RE = \frac{\text{resultado}}{\text{activo}} = \frac{\text{resultado}}{\text{ventas}} \times \frac{\text{ventas}}{\text{activo}} = \text{margen} \times \text{rotación}$$

El desglose de margen y rotación puede utilizarse para cualquier factor de rentabilidad, en donde esta operación tiene un nivel alto de importancia lo cual se ve reflejado entre el numerador y denominador.

Factor margen

$$\text{Margen} = (\text{Utilidad Neta})/\text{Ventas}$$

Este factor nos permite calcular la ganancia por cada sol invertido. Por lo tanto, los elementos de este producto van hacer comprobados aplicando correctamente el orden funcional.

Factor rotación

$$\text{Rotación} = \text{Ventas}/(\text{Activo total})$$

Este factor calcula el número de oportunidades que adquiere el activo mediante ingresos, es decir, recuperamos cada sol vendido por cada sol invertido.

Activo a corto plazo, se refiere a la facilidad en que los activos se pueden convertir en efectivo en un tiempo menor a un año. Es decir, entre menos tiempo se vuelve en efectivo más alto será el nivel de liquidez.

Activo corriente, es un indicador utilizado para descubrir en forma integral las ganancias obtenidas de un ente. Así mismo se sabe que los encargados de aprobar una línea de crédito se fijan en su liquidez.

$$\text{Liquidez corriente} = (\text{Activo corriente})/(\text{Pasivo corriente})$$

Ratio de ganancia, es un indicador que se utiliza por varias entidades cuando desean adquirir mayores ingresos.

Características: Este indicador se encarga de informar a los dueños de una empresa si está en la capacidad de afrontar sus

deudas. Por lo tanto, si una entidad tendría que cancelar todas sus deudas en un tiempo establecido este indicador nos ayudará a saber si cuenta con activos para hacer frente a estas deudas.

Solvencia:

Es el índice que nos enseña el nivel de déficit con ligación al patrimonio. Este indicador analiza el nivel de egresos total con respecto a lo que posee una empresa. El cálculo para esta operación es dividir pasivo total entre el patrimonio.

$$\textit{Estructura del capital} = \textit{Pasivo total} / \textit{Patrimonio} = \%$$

Déficit, simboliza el grado de intervención de los acreedores por un tiempo determinado. Con la finalidad de calcular el nivel global de déficit.

$$\text{Razón de endeudamiento} = \text{pasivo total} / \text{activo total} = \%$$

Examen de gestión, encargada de demostrar a la empresa cuál es su nivel de eficiencia y eficacia, donde se reflejan los resultados de cada decisión, norma o política. Es decir, identifica si la empresa está pagando antes de cobrar y cuáles son sus ingresos totales.

Ratio de cuentas por cobrar, encargado de calcular el total de deudas que han otorgado a sus clientes, con el fin de reconocer si se están cumpliendo con las políticas de cobranza establecidas.

Período de cobros, este ratio nos muestra los tiempos que tiene una empresa para realizar el cobro a sus clientes, es decir, indica el período designado ya sea en días, semanas y meses.

Fórmula:

$$\text{Razón de cartera} = \text{Cuentas por cobrar promedio} \times 360 / \text{ventas} = \text{días}$$

Rotación de los Inventarios, identifica el tiempo que tarda lo invertido en volverse en liquidez. Además da a conocer la cantidad de veces que rota el inventario.

Razón de inventario = inventario promedio x 360/costo = días

Período de pago a proveedores, encargada de medir el tiempo que tarda una empresa en cancelar los créditos otorgados por sus proveedores.

$$\text{Período pago a prov.} = \text{Ctas x pagar (promedio)} * \frac{360}{\text{Compras}} \text{ a proveedores} \\ = \text{Días}$$

(pp.102 - 103).

1.4. Formulación del Problema

¿Cuál es su efecto de la Certificación de Calidad ISO 9001:2015 en la rentabilidad de la empresa Corporación Gerencia.Com S.A.C. de la ciudad de Trujillo año 2018?

1.5. Justificación del Problema

La Certificación de Calidad transmite seguridad, buena imagen y prestigio en el mercado ante competidores, proveedores, clientes y futuros clientes, con la finalidad de mejorar el funcionamiento interno de la propia organización y dar un buen servicio al cliente.

Los conocimientos teóricos de la certificación de calidad nos llevan a desarrollar y aplicar en la empresa actividades de coordinación con las áreas para mantener un mejor servicio al cliente, siendo evidente que es herramienta de control de las actividades evitando irregularidades al no realizarse el control respectivo y esto afecte a su rentabilidad, es por ello que crear un buen funcionamiento interno genera seguridad, buena imagen y prestigio.

Para desarrollar un eficiente servicio se tiene que desarrollar procedimientos que pueden implantarse en la empresa de acuerdo a las características administrativas y operacionales; la empresa debe contener componentes como: un ambiente de control, una valorización de riesgos, las actividades de control (políticas, y procedimientos), información y comunicación y finalmente el monitoreo o supervisión. Realizar este proyecto conlleva a una serie de coordinaciones con la gerencia de la empresa ya que por sí solos no se encamina la empresa.

1.6. Hipótesis

El efecto de La Certificación de Calidad ISO 9001:2015 es positiva en la rentabilidad de la Empresa Corporación Gerencia.Com S.A.C. de la ciudad de Trujillo año 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. General

Analizar el efecto de la Certificación de Calidad ISO 9001:2015 en la rentabilidad de la Empresa Corporación Gerencia.Com S.A.C. de la Ciudad de Trujillo año 2017.

1.7.2. Específicos

1. Calificar la calidad del servicio de la Empresa Corporación Gerencia.Com S.A.C. de la Ciudad de Trujillo año 2017.
2. Analizar la rentabilidad en la Empresa Corporación Gerencia.Com S.A.C. de la Ciudad de Trujillo año 2017.
3. Proponer la Certificación de Calidad ISO 9001:2015 en la Empresa Corporación Gerencia.Com de la Ciudad de Trujillo año 2017.

MÉTODOS

2.1. Diseño de Investigación

No Experimental: Porque no se manipula ninguna variable y se analizan las variables de estudio sin realizar ningún cambio.

2.2. Variables

Variable independiente: Certificación de Calidad

Variable dependiente: Rentabilidad

Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
CERTIFICACION DE CALIDAD	La certificación de calidad es el otorgamiento que da una entidad certificadora a través del resultado del proceso, en la cual examinan la conformidad del producto o servicio según los requisitos establecidos de la norma. (Novillo,2011,p.35)	Se analizara la certificación de calidad a través de la entrevista, utilizando como instrumento la guía de entrevista.	• Nivel de satisfacción de clientes.	Nominal
			• Porcentaje de aumento de clientes.	
			• Quejas mensuales.	
RENTABILIDAD	Rentabilidad se refiere a la relación entre beneficio obtenido en un periodo de tiempo dado y el capital invertido en la actividad económica que ha dado lugar a tal beneficio. (Espinoza, 2002, p.36.)	La rentabilidad se evaluará por medio de un análisis documentario realizando un análisis de los Estados financieros.	• Ratios de Liquidez	Razón
			• Rentabilidad sobre activos	
			• Rentabilidad sobre patrimonio	
			• Margen de Utilidad Neta	

2.3. Población y Muestra

Población:

Está conformada por la empresa Corporación Gerencia.Com S.A.C Trujillo año 2017.

Muestra:

Empresa Corporación Gerencia.Com S.A.C

2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad

Dentro de las técnicas e instrumentos para recolectar los datos de muestra seleccionada se utilizarán los siguientes instrumentos de la información confiable.

TECNICA	INSTRUMENTOS
ENTREVISTA	Guía de entrevista
ANALISIS DOCUMENTARIO	Ficha de análisis documentario

2.5. Métodos de Análisis de Datos

El presente trabajo de investigación se realiza mediante un análisis descriptivo el cual nos va a permitir tener un diagnóstico de las variables de Certificación de Calidad ISO 9001:20115 y Rentabilidad, se contará con la ayuda de una computadora y programa de Excel, el cual nos va a permitir analizar los resultados y gráficos estadísticos para una mejor comprensión.

2.6. Aspectos Éticos:

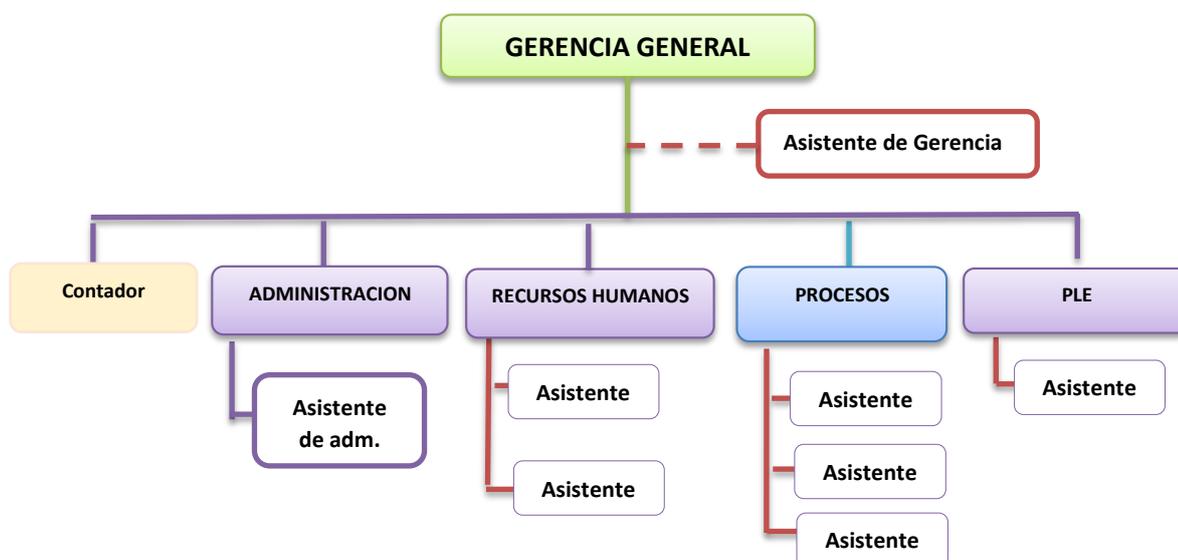
La presente investigación va a ser desarrollado respetando los valores éticos, como también se respetará las identidades de los participantes de la empresa Corporación Gerencia.Com. La investigación cumple con la Normas APA, reglamentos y normas del curso; los datos obtenidos de la empresa Corporación Gerencia.Com son verdaderos.

RESULTADOS

3.1. Generalidades de la Empresa Corporación Gerencia.Com en el Distrito de Trujillo

En el norte del Perú, en la región la Libertad, provincia de Trujillo está ubicada la empresa Corporación Gerencia.Com S.A.C con instalación en la Av. Teodoro Valcárcel #777 – Urb. Primavera, inició sus actividades en el año 2006, ofreciendo servicios tributarios, contables, laborales y administrativos. Contando con personal multidisciplinario para atender: auditorias contables, financieros, tributarios, administrativos, operativos e internos, Consultoría, apoyo permanente en la preparación y presentación de estados financieros de acuerdo a normas Internacionales de Información Financiera, a nuestros clientes personas naturales y jurídicas, del norte del país, su visión es ser una empresa líder en atender la demanda de servicios especializados.

Figura 3.1 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA



3.2. Calificar la Calidad del Servicio de la Empresa Corporación Gerencia.Com de la Ciudad de Trujillo año 2017.

Tabla 3.1

Entrevista al Gerente de la empresa con la finalidad de diagnosticar la situación actual del servicio de la Empresa Corporación Gerencia.Com de la Ciudad de Trujillo año 2017.

N°	PREGUNTAS	RESPUESTA	OBSERVACIÓN	EVIDENCIA
1)	¿Actualmente con cuántos clientes cuenta la empresa?	<i>"Actualmente contamos con 250 clientes..."</i>	Se observó que cuentan con una cartera de 250 clientes actualmente.	ANÁLISIS DOCUMENTAL
2)	¿Cuenta la empresa Corporación Gerencia.Com con la tecnología adecuada para brindar sus servicios?	<i>"Sí, cuenta con la tecnología adecuada, un sistema actualizado y de mucha utilidad para los trabajadores..."</i>	Si cuenta con la tecnología adecuada y un sistema actualizado.	ANÁLISIS DOCUMENTAL
3)	¿Cuál cree Ud. que es el valor agregado de su servicio? ¿Por qué?	<i>"Para mi viene a ser la responsabilidad, porque ante cualquier pedido de los clientes, cumplimos con lo acordado en la entrega de información o lo que nos soliciten..."</i>	Se observó que el valor agregado a su servicio es la responsabilidad.	ANÁLISIS DOCUMENTAL
4)	¿El servicio que su empresa brinda coincide con lo que el cliente espera? ¿Por qué?	<i>"Siempre tratamos de darle al cliente la seguridad y confianza que ellos necesitan..."</i>	Se observó que siempre tratan de darle seguridad y confianza a los clientes.	ANÁLISIS DOCUMENTAL
5)	¿Su personal reciben capacitación por parte de alguna Institución? ¿Por quién?	<i>"No, no reciben capacitación de ninguna Institución, la gente de mayor experiencia orienta a los nuevos trabajadores..."</i>	Se observó que no reciben capacitación por una Institución.	ANÁLISIS DOCUMENTAL
6)	¿Cómo afrontan la amenaza de entrada de nuevos competidores?	<i>"Implementando algo nuevo, hacer propagandas el cual llame la atención al cliente y se interese por contratar nuestros servicios..."</i>	Se observó que implementando algo nuevo, haciendo propagandas afrontan la amenaza de entrada de los nuevos competidores.	ANÁLISIS DOCUMENTAL
6)	¿Ha perdido clientes en los últimos años?	<i>"Sí, hemos perdido algunos clientes"</i>	Se observó que la empresa cuenta con menos clientes que años anteriores.	ANÁLISIS DOCUMENTAL
7)	¿La empresa Corporación Gerencia.Com S.A.C. cuenta con Certificación de Calidad ISO 9001:2015?	<i>"La empresa no tiene actualmente la Certificación de Calidad ISO 9001:2015."</i>	Se observó que la empresa no cuenta con dicha Certificación.	ANÁLISIS DOCUMENTAL
8)	¿Cree usted que al llegar a obtener la Certificación de Calidad, Tendrán más clientes?	<i>"Seguro que sí, eso ayudará a la empresa a crecer y desarrollarse más aún, con la finalidad de ser reconocida por todos..."</i>	Se observó que obteniendo la Certificación de Calidad ayudará a la empresa a crecer y desarrollarse más.	ANÁLISIS DOCUMENTAL

Nota: En la Tabla 3.1 de las respuestas del Gerente de la empresa Corporación Gerencia.Com concluimos que dicha empresa no cuenta con un Certificado de Calidad ISO 9001:2015, falta de capacitaciones, ha perdido clientes en los últimos años, pero cree que obteniendo la Certificación de Calidad ISO 9001:2015 atraerá más clientes.

Tabla 3.2

Cuestionario a los clientes de la Empresa Corporación Gerencia.Com de la Ciudad de Trujillo año 2017.

N°	ITEMS	OBSERVACION	VERIFICACION
1	¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio brindado?	El 32 % de los clientes están satisfechos con el servicio brindado, mientras que un 68 % no se encuentran satisfechos.	Ver Tabla 3.3
2	¿Cuántas veces llama al día ha quejarse por el servicio brindado?	El 32 % no tiene quejas, el 48 % llama de 1 a 3 veces, el 12 % llama de 4 a 7 veces y el 8 % llama de 7 a 10 veces.	Ver Tabla 3.4
3	¿Cuántos años viene recibiendo el servicio de la empresa?	Del año 2013 al año 2017 se obtuvo 130 clientes.	Ver Tabla 3.5

Nota: En la Tabla 3.2 de las respuestas de los clientes de la empresa Corporación Gerencia.Com concluimos que los clientes no están conformes con el servicio brindado, así mismo vienen realizando quejas por lo mismo.

Tabla 3.3

Satisfacción del cliente por el servicio brindado.

Respuestas	Clientes	Porcentaje
Si	80	32%
No	170	68%
Total	250	100%

Nota: En la tabla 3.3 nos muestra que el 68% de los clientes no están satisfechos con el servicio brindado y el 32% está conforme con el servicio.

Tabla 3.4

Quejas mensuales por el servicio brindado.

N°	Clientes	Porcentaje
Llamadas		
0 veces	80	32%
1 a 3 veces	120	48%
4 a 7 veces	30	12%
7 a 10 veces	20	8%
Total	250	100%

Nota: En la tabla 3.4 nos muestra que el 32% no tiene ninguna queja del servicio brindado, el 48% tiene de 1 a 3 llamadas, el 12% muestra que los clientes han llamado a quejarse de 4 a 7 veces, mientras que el 8% se quejó de 7 a 10 veces.

Tabla 3.5

Clientes captados en los últimos 5 años.

Años	Clientes
2013	25
2014	20
2015	30
2016	35
2017	20
Total	130

Nota: En la tabla 3.5 nos muestra que el año 2013 se captó 25 clientes, en el 2014 se captó 20 clientes, en el año 2015 se captó 30 clientes, en el año 2016 se captó 35 clientes y en el año 2017 se captó 20 clientes.

Comentario: En el desarrollo de este objetivo específico se determinó en la entrevista realizada al Gerente de la empresa Corporación Gerencia.Com que obteniendo la Certificación de Calidad ISO 9001:2015 tendrá mayores clientes y será más reconocida. En el cuestionario a los clientes, se obtuvo que no todos están satisfechos con el servicio brindado, tienen quejas mensualmente y el tiempo que vienen trabajando con la empresa.

3.3. La rentabilidad de la Empresa Corporación Gerencia.Com S.A.C.

Tabla 3.6:

Estado de Situación Financiera de la empresa Corporación Gerencia SAC.

CORPORACION GERENCIA.COM						
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA						
AL 31 DE DICIEMBRE 2017 - 2016						
(Expresado en Nuevos Soles)						
ACTIVO CORRIENTE	2017	%	2016	%	2017 - 2016	%
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	92,842	14%	101,504	17%	-8,662	-9%
Cuentas por Cobrar Comerciales	72,921	11%	80,000	14%	-7,079	-9%
Existencias	29,839	4%	28,000	5%	1,839	7%
Otros activos corrientes	15,400	2%	15,000	3%	400	3%
Total Activo Corriente	211,002	31%	224,504	38%	-13,502	-6%
ACTIVO NO CORRIENTE						
Inmuebles, Maquinaria y Equipo Net	595,460	88%	492,880	83%	102,580	21%
Depreciacion	-133,454	-20%	-125,950	-21%	-7,504	6%
Total Activo No Corriente	462,006	69%	366,930	62%	95,076	26%
TOTAL ACTIVO	673,008	100%	591,434	100%	81,574	14%
PASIVO CORRIENTE						
Sobregiro Bancario	-	0%	-	0%	-	0%
Tributos y Aportes Sist.Pens.y Salu	54,450	8%	43,500	7%	10,950	25%
Remuneraciones y Participaciones p	72,600	11%	86,000	15%	-13,400	-16%
Cuentas por Pagar Comerciales	86,450	13%	71,000	12%	15,450	22%
Cuentas por Pagar Diversas	-	0%	-	0%	-	0%
Obligaciones Financieras-Corto Plaz	-	0%	-	0%	-	0%
Total Pasivo Corriente	213,500	32%	200,500	34%	13,000	6%
PASIVO NO CORRIENTE						
Obligaciones Financieras-Mediano F	-	0%	-	0%	-	0%
Total Pasivo No Corriente	-	0%	-	0%	-	0%
TOTAL PASIVO	213,500	32%	200,500	34%	13,000	6%
PATRIMONIO						
Capital	250,000	37%	250,000	42%	-	0%
Resultados Acumulados	140,934	21%	47,000	8%	93,934	200%
Utilidad del Ejercicio	68,574	10%	93,934	16%	-25,360	-27%
Total Patrimonio	459,508	68%	390,934	66%	68,574	18%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	673,008	100%	591,434	100%	81,574	14%

Nota: Se puede observar en la tabla 3.6, el análisis realizado a la empresa Corporación Gerencia SAC, donde se puede observar una disminución en su efectivo y equivalente de efectivo en un 9% representado en S/. 8,662. Por otro lado, se puede observar un aumento en los tributos por pagar en 25% representado en S/ 10,950 y también se observa una disminución en la utilidad de un 27% que se presenta en S/. 25,360 soles.

Tabla 3.7.

Estado de Resultado de la empresa Corporación Gerencia SAC de los años 2016 y 2017.

CORPORACION GERENCIA.COM						
ESTADO DE RESULTADOS						
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017 - 2016						
(Expresado en Nuevos Soles)						
	2017	%	2016	%	2017-2016	%
Ventas Netas	595,500	100%	619,325	100%	-23,825	-4%
Descuentos y Rebajas Concedidas		0%	-	0%	-	0%
Total de Ingresos de Actividades Ordinarias	595,500	100%	619,325	100%	-23,825	-4%
Costo de Ventas	383,032	64%	399,361	64%	-16,329	-4%
Ganancia (Pérdida) Bruta	212,468	36%	219,964	36%	-7,496	-3%
GASTOS OPERACIONALES:		0%		0%	-	0%
		0%		0%	-	0%
Gastos de Ventas	65,300	11%	55,000	9%	10,300	19%
Gastos de Administración	49,900	8%	34,500	6%	15,400	45%
Ganancia(Pérdida) Baja Activos Financier		0%		0%	-	0%
Otros Ingresos Operativos		0%		0%	-	0%
Otros Gastos Operativos	-	0%		0%	-	0%
Ganancia (Pérdida) Operativa	97,268	16%	130,464	21%	-33,196	-25%
OTROS INGRESOS Y GASTOS		0%		0%	-	0%
Ingresos Financieros	-	0%	-	0%	-	0%
Gastos Financieros	-	0%	-	0%	-	0%
Diferencias de Cambio Neto	-	0%	-	0%	-	0%
Partic.en Result.de Partes Relac. Contab		0%		0%	-	0%
Gananc.(Pérd.) por Instrum.Financ.Deriv.		0%		0%	-	0%
Resultado antes de Impuesto a las Ganancias	97,268	16%	130,464	21%	-33,196	-25%
Gasto por Impuesto a las Ganancias		0%		0%	-	0%
Ganancia(Pérdida) Neta Operaciones Disco	97,268	16%	130,464	21%	-33,196	-25%
Ganancia(Pérdida) Impto Gananc de Op. Di	28,694	5%	36,530	6%	-7,836	-21%
UTILIDAD (PERDIDA) NETA DEL EJERCICIO	68,574	12%	93,934	15%	-25,360	-27%

Nota: Se puede observar en la tabla 3.07, el análisis realizado a la empresa Corporación Gerencia SAC, se observa en el año 2017 ha tenido una disminución de las ventas de 4% representado en S/. 23,825, por otro lado, se puede observar que la empresa a pesar de no tener altas ventas a tendido un aumento en los gastos administrativos en un 19% representado en S/ 15,400 y en los gastos de venta en un 19% representado en S/. 10,300 y estos factores han afectado la utilidad del ejercicio obteniendo una utilidad de 68,574 y esto se presenta con una disminución de un 27% en comparación del año 2016.

Tabla 3.8

Análisis de la rentabilidad utilizando los ratios financieros año 2016 y 2017.

RATIOS	FORMULA	RESULTADO % 2016	RESULTADO % 2017	COMENTARIO
Margen de Utilidad Bruta	$\frac{VTAS. NETAS - CTOS. VENTAS}{VTAS. NETAS}$	0.355	0.357	Muestra que los ingresos obtenidos de las ventas fueron de un 0.355 en el 2016 para hacer frente a los gastos operativos, es decir, los gastos administrativos y de ventas, para el 2017 aumentó a 0.357
Margen de Utilidad Operativa	$\frac{UTILIDAD OPERATIVA}{VENTAS NETAS}$	0.15	0.12	Muestra que los ingresos obtenidos de las ventas fueron de un 15 % para el 2016 y 12 % para el año 2017, para hacer frente a los gastos financieros, gastos operativos.
Margen de la Utilidad Neta	$\frac{UTILIDAD NETA}{VTAS. NETAS}$	0.38	0.27	En el período 2016, la empresa Corporación Gerencia.Com por cada sol de venta obtuvo S/ 0.38 de utilidad a diferencia del período 2017, que ha disminuido a S/ 0.27 esto se debe a una mala atención a los clientes haciendo que no se brinde un buen servicio afectando las ventas y la utilidad del período.
Rendimiento sobre Activos	$\frac{UTILIDAD NETA}{ACTIVOS TOTALES}$	0.16	0.10	Cuando menor es el ratio, menos rentable son los activos, quiere decir que por cada UM invertida en los activos, se produjo un rendimiento de 0.16 % sobre la inversión en el año 2016 y un 0.10 % en el 2017.
Rentabilidad Neta del Patrimonio	$\frac{UTILIDAD NETA}{PATRIMONIO}$	0.24	0.15	Este resultado muestra qué tan eficientemente ha sido la empresa para convertir ventas en ganancias netas. Se determina que en el año 2016 se ha obtenido el 0.24% y en el año 2017 este ha disminuido a 0.15% de las ventas retorna a las cuentas de la empresa. Por lo tanto, el retorno no está siendo favorable para la empresa.

Nota: En la tabla 3.8 refleja los resultados del Margen de Utilidad Bruta en el año 2017 aumentando en 0.0357, lo cual es favorable para la empresa para cubrir sus gastos operativos. En el Margen de Utilidad Operativa para el año 2017 disminuyó en 12%, lo cual perjudica a la empresa porque no podría cubrir sus gastos de intereses financieros. En la Rentabilidad Neta de las Ventas hubo una disminución en un 27% para el año 2017 debido a la disminución de las ventas.

Comentario: En el desarrollo de este objetivo específico se analizó los 5 ratios que ayudan a ver la situación de como está la empresa, lo cual demuestra que en el año 2017 hubo una disminución en las ventas, por lo tanto, esto causó gran impacto en el margen de utilidad bruta, por ende nuestra Utilidad Operativa ha disminuido debido a los gastos administrativos y los gastos de venta.

3.4. El efecto de la Certificación de Calidad ISO 9001:2015 en la rentabilidad de la Empresa Corporación Gerencia.Com S.A.C.

Tabla 3.9

El efecto de la Certificación de Calidad ISO 9001:2015 en la rentabilidad de la Empresa Corporación Gerencia.Com S.A.C.

Variable Independiente	Variable Dependiente Rentabilidad
<p>Antes de la Certificación de Calidad ISO 9001:2015</p>	<p>La empresa estos últimos años no ha realizado una Implementación Certificación de Calidad ISO 9001:2015 que les ayude a identificar las deficiencias por parte de la empresa con sus clientes, a los que se les formuló un cuestionario, la cual determinó el grado de deficiencias surgidas en los aspectos de percepción del servicio por el cliente, compromiso y responsabilidad de la gerencia, efectividad del servicio, razonabilidad en el costo.</p>
<p>Certificación de Calidad ISO 9001:2015</p>	<p>Para poder demostrar el efecto y la importancia de contar con la Certificación de Calidad ISO 9001:2015 de la empresa, se analizó en base a la información histórica y de acuerdo a las necesidades que tiene la empresa se planteó una serie de mejoras en las políticas y de esta manera hacer proyecciones, mediante el Estado de Resultados, lo cual se obtuvo un 7 % de aumento en las ventas (ver Tabla 7.2), permitiendo el mejoramiento de los procesos en el Flujo de trabajo del servicio contable de la empresa, la planificación de las tareas y la utilización de los recursos adecuados para obtener un resultado eficaz en cuanto a la información oportuna que requiere el cliente.</p>

Nota: En la tabla 3.9 muestra la incidencia entre las 2 variables: Certificación de Calidad ISO 9001:2015 y Rentabilidad, para poder determinar el efecto.

Comentario: En este objetivo se planteó mejoras en las políticas para obtener mejores resultados y otorgar una mejor información a los clientes cuando lo requieran.

3.5. Contrastación de Hipótesis

Hipótesis: El efecto de La Certificación de Calidad ISO 9001:2015 es positiva en la rentabilidad de la Empresa Corporación Gerencia.Com S.A.C. de la ciudad de Trujillo año 2017.

La hipótesis es aceptada ya que la Implementación de la Certificación de Calidad ISO 9001:2015 contribuyó a mejorar la rentabilidad y con ellos se determina que la Certificación de Calidad ISO 9001:2015 tiene incidencia positiva sobre la rentabilidad de la empresa Corporación Gerencia.Com.

Luego de haber desarrollado los objetivos específicos y objetivo general se indica lo siguiente; la empresa debido al crecimiento de su cartera de clientes, así mismo por la confianza en que su servicio es recibido de manera oportuna y como efecto obtenemos mayores porcentajes de rentabilidad.

DISCUSIÓN

IV. DISCUSIÓN

Luego de todo el desarrollo del trabajo de investigación realizado a la empresa CORPORACION GERENCIA.COM S.A.C. se obtuvo los siguientes resultados: con el estado de situación financiera se analizó la rentabilidad de la empresa encontrando que no fueron resultados desfavorables, pero se pudo determinar que pudo ser mayor.

Al aplicar la entrevista al gerente de la empresa nos indicó que no cuentan con la Certificación de Calidad ISO 9001:2015, y que venían teniendo problemas en la atención y fidelización de sus clientes, tampoco se brinda capacitaciones al personal, también mencionó que no cuentan con una persona encargada de brindar la información requerida, y al aplicar un cuestionario a los clientes se pudo determinar que no todos están satisfechos con el servicio brindado por la empresa como tampoco se dio un aumento significativo de clientes.

Gazsi (2012) nos menciona que “Una Certificación de calidad brinda confianza al cliente, al consumidor y a los proveedores, ya que en un mercado cada vez más competitivo suponen una diferenciación con el resto de empresas competidoras, a la vez que mejora la imagen de los productos o de los servicios que ofrece, y de la reputación e imagen de la propia empresa. Asimismo, las certificaciones de calidad contribuyen a que la empresa gane cuota de mercado y pueda acceder a mercados exteriores, algunos de los cuales ya solicitan estas certificaciones para permitir el acceso”. Todo ello indica que la empresa, vino operando con un inadecuada medición de la satisfacción de los clientes y también Ugaz (2013) nos menciona Que lo propuesto ayudará a la empresa a tener un mayor prestigio como también aumentará la seguridad y permanencia de sus clientes. La existencia de nuevas ideas empresariales mediante normas, referencias y requisitos, otorgará a la entidad revisar constantemente sus funciones y tomar buenas decisiones, garantizando buenos resultados en corto plazo.

Por lo tanto, bajo el concepto de Certificación de Calidad se entiende como reorganizar los procesos existentes e implementar otros nuevos, obteniendo la satisfacción del cliente y en resultado el crecimiento de su cartera de clientes, afianzando la confianza en que su servicio sea recibido de manera oportuna.

Como segundo punto vamos a tomar en cuenta la rentabilidad de la empresa si se ve afectada por la certificación de calidad como se refiere el autor (Espinoza, 2002) “Rentabilidad se refiere a la relación entre beneficio obtenido en un periodo de tiempo dado (normalmente anual) y el capital invertido en la actividad económica que ha dado lugar a tal beneficio”, y esto coincide con Ramos (2013) que nos dice que el origen del conjunto de recursos monetarios y de crédito tienen en distintas situaciones un efecto positivo y admisible, en otras situaciones se presenta negativamente ante las ganancias de una empresa, como en la etapa de producción del producto y financiamiento, dado que requiere una empresa con el fin de obtener mayor resultado en un establecimiento. Teoría que comprueba que la acumulación de datos servirían como análisis y en lo posterior como fuente relevante en los porcentajes en la rentabilidad. Sin embargo, en el contexto empresarial se sigue concibiendo a la norma ISO 9001:2015 como opción exclusiva para empresas grandes, las cuales abarcan procesos más complejos, y generan productos tangibles y perecibles. Este mito deberá ser objetado ya que no sólo se implementa en grandes empresas sino también en pequeñas empresas, que ofrecen una recopilación de datos menos complicados, sus áreas de trabajo no son complejas, parten de principios primarios con los cuales se pueden medir y cuantificar las deficiencias de manera más comprensible, para así llegar a obtener los resultados deseados.

CONCLUSIÓN

V. CONCLUSIÓN

1. Se hace notar la importancia de esta Certificación de Calidad ISO 9001:2015 para cualquier empresa, ya que así podemos darles la satisfacción, seguridad y una adecuada prestación de servicios a los clientes de la empresa Corporación Gerencia.Com S.A.C.

2. Podemos concluir mediante los ratios financieros el rendimiento de la Utilidad Neta sobre las Ventas Netas que no fue aprovechada por sus recursos propios adecuadamente, debido que en el año 2016 fue de 38 % mientras que en el año 2017 fue de 27 % y no brindó un buen servicio a sus clientes.

3. La Norma ISO 9001:2015 ayudará a la empresa a medir con razonabilidad el mejoramiento, establecer responsabilidades, obtener más clientes, darles lo que esperan y tener una mejor rentabilidad con dicha norma en la empresa Corporación Gerencia.Com S.A.C.

RECOMENDACIONES

VI. RECOMENDACIONES

1. Obteniendo la Certificación de Calidad ISO 9001:2015 se llegará a tener un mayor reconocimiento y la captación de nuevos clientes en la Empresa Corporación Gerencia.Com S,A,C,
2. Si bien en la rentabilidad se refleja el como está la empresa, se recomienda evaluaciones frecuentes, con las cuales se obtendrá la seguridad de que la norma genere los resultados esperados.
3. Se recomienda la Implementación del Certificado de Calidad ISO 9001:2015 debido que se obtendrán recursos positivos tales como mayor captación de clientes y mayor margen de utilidad.

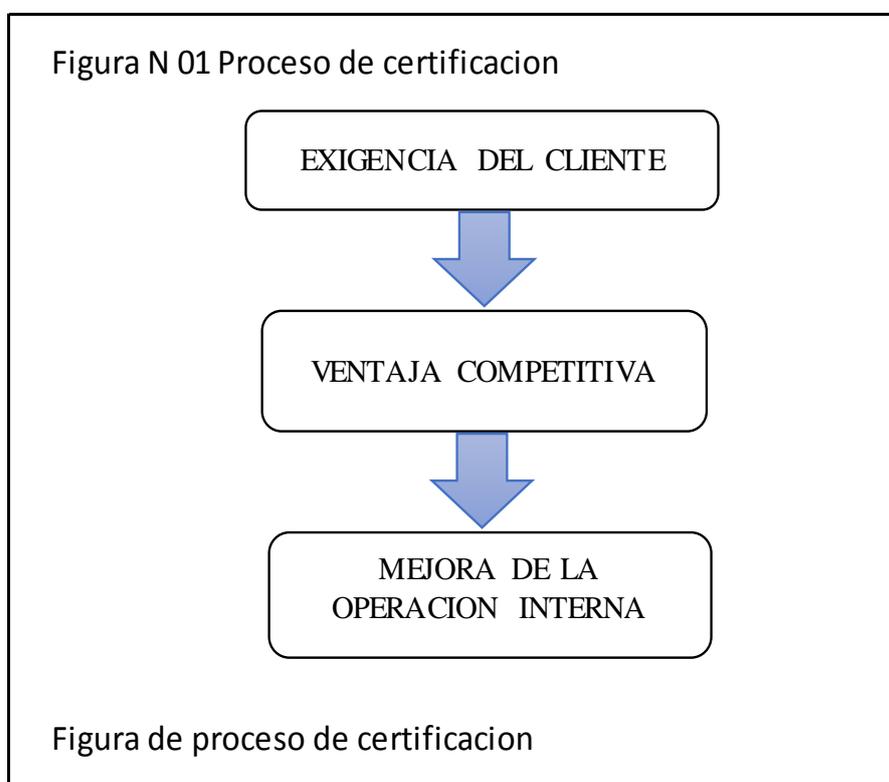
PROPUESTA

VII. PROPUESTA

La presente investigación tiene como finalidad ser un aporte esencial para la empresa Corporación Gerencia SAC a través del Certificado ISO 9001:2015:

Certificado ISO 9001: es la certificación de calidad que es otorgada a una entidad a través de los resultados del proceso en la cual se examina la conformidad del servicio establecidos, en la empresa Corporación Gerencia SAC, se evaluó el proceso del servicio que se brinda a los clientes en el año 2017 de los cuales se siguió los siguientes puntos:

- ✓ **Exigencia del Cliente**
- ✓ **Ventaja Competitiva**
- ✓ **Mejora de la operación Interna**



Exigencia del cliente.- Se desarrollo tomando en cuenta el enfoque que percibe de la empresa Corporación Gerencia SAC.

Enfoque del Cliente. – Toda empresa tiene que tener presente que el cliente cumple un rol fundamental para el desarrollo económico, es por esa razón que

la empresa Corporación Gerencia SAC, cumplió con ciertos requisitos requeridos como satisfacción y las expectativas de los clientes.

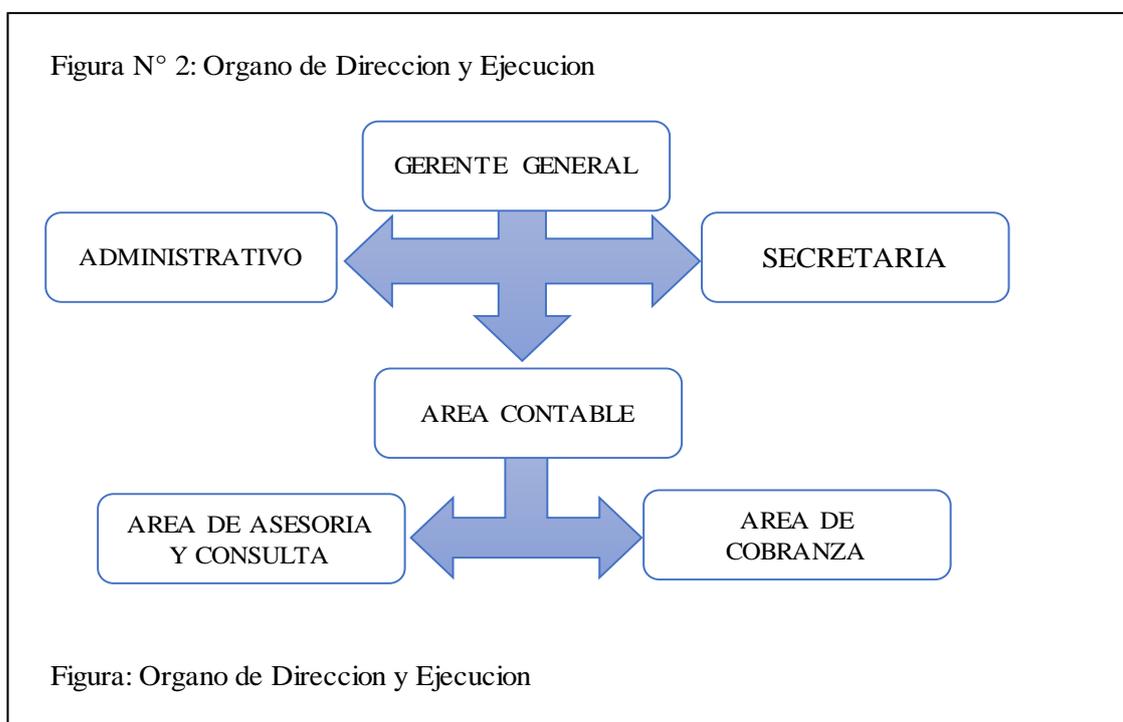
Compromiso de la Gerencia:

Según las normas establecidas por el ISO 9001:2015 la gerencia tiene que estar comprometida con el desarrollo permanente de la gestión de calidad brindada a los clientes

En el presente estudio desarrollado, la empresa no tiene un buen control en la toma de decisiones referente, en brindar el servicio de calidad que tanto se buscó en el período 2017 por parte de la organización.

Se corrigió mediante:

La identificación de un rol de funciones por parte de la organización, porque a través de esta generará responsabilidad, comunicación con los clientes y esto ayudará que la información brindada por los clientes se archive, procese e identifique correctamente y coherentemente para tener una mejora en el proceso o servicio mediante el Certificado de Calidad.



Ventaja Competitiva .- La organización tiene que tener presente que los recursos tanto en gestión y tecnológico son esenciales para el mercado del

servicio de información y asesoría tributaria debido que actualmente el mercado es más competitivo.

Gestión de Recursos:

Según la norma ISO 9001: la empresa debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para mantener un sistema de gestión de calidad tanto informático, como recursos humanos.

Compromiso de la Gerencia:

La empresa Corporación Gerencia SAC, cuenta con profesionales competentes, pero hace 2 años no están siendo capacitados y esto está afectando la rentabilidad de la organización debido que la empresa también ha dejado de actualizar el software contable.

Se corrigió mediante:

El personal reciba las capacitaciones requeridas en cuanto a materia contable y afines, como resultado obtendremos personas comprometidas y con capacidad de respuesta y los software se actualizarán según el requerimiento por parte la gerencia, haciendo que sea competitivo la empresa, y así demostrando que a través de una buena gestión y compromiso puede alcanzar los objetivos a corto plazo mediante la certificación de calidad.

Mejora de la operación Interna.-

Para que el proceso tenga coherencia y relevancia es necesario supervisar el proceso establecido con el fin de brindar un servicio de calidad según la norma ISO 9001.

Realización del Producto:

Según la norma ISO 9001:2015 la empresa tiene que planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del servicio.

Compromiso de la Gerencia:

En la empresa corporación Gerencia SAC, no cumple un rol comunicativo adecuado entre los clientes y el personal debido que no hay una medición por parte de la gerencia en la manera como se esta atendiendo a los clientes.

Se corrigió mediante:

Charlas brindadas por parte la gerencia con el fin que mejoren 4 puntos relevantes:

- ✓ Proporcionar información adecuada y comprensible a los clientes,
- ✓ Que lo trabajadores tengan responsabilidad y compromiso.
- ✓ Que exista una relación de retroalimentación entre la empresa y clientes para que así se forme un lazo de fluidez.
- ✓ Que la información o dudas por parte de los clientes tiene que ser atendidas coherentemente.

Con la Certificación de Calidad ISO 9001:2015, implementada, se pronosticó crecer un 7% en las ventas en el año 2017 donde se compara con propuesta y sin propuesta debido que se asume un aumento en la cartera de clientes por el servicio de calidad que la empresa Corporación Gerencia SAC, brinda.

Tabla 7.1:

Estado de situación Financiera con propuesta de la empresa Corporación Gerencia SAC año 2017.

CORPORACION GERENCIA.COM						
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA						
AL 31 DE DICIEMBRE 2017 - 2017 PROPUESTA						
(Expresado en Nuevos Soles)						
ACTIVO CORRIENTE	2017 Propuesta	%	2017	%	2017 Pro-2017	%
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	125,230	18%	92,842	14%	32,388	35%
Cuentas por Cobrar Comerciales	72,921	10%	72,921	11%	-	0%
Existencias	29,839	4%	29,839	4%	-	0%
Otros activos corrientes	15,400	2%	15,400	2%	-	0%
Total Activo Corriente	243,390	35%	211,002	31%	32,388	15%
ACTIVO NO CORRIENTE						
Inmuebles, Maquinaria y Equipo Net	595,460	84%	595,460	88%	-	0%
Activo Arrendamiento Financiero	-133,454	-19%	-133,454	-20%	-	0%
Total Activo No Corriente	462,006	65%	462,006	69%	-	0%
TOTAL ACTIVO	705,396	100%	673,008	100%	32,388	5%
PASIVO CORRIENTE						
	2017	%	2017	%		
Sobregiro Bancario	-	0%	-	0%	-	0%
Tributos y Aportes Sist.Pens.y Salu	57,450	8%	54,450	8%	3,000	6%
Remuneraciones y Participaciones	72,600	10%	72,600	11%	-	0%
Cuentas por Pagar Comerciales	86,450	12%	86,450	13%	-	0%
Cuentas por Pagar Diversas	-	0%	-	0%	-	0%
Obligaciones Financieras-Corto Plaz	-	0%	-	0%	-	0%
Total Pasivo Corriente	216,500	31%	213,500	32%	3,000	1%
PASIVO NO CORRIENTE						
Obligaciones Financieras-Mediano F	-	0%	-	0%	-	0%
Total Pasivo No Corriente	-	0%	-	0%	-	0%
TOTAL PASIVO	216,500	31%	213,500	32%	3,000	1%
PATRIMONIO						
Capital	250,000	35%	250,000	37%	-	0%
Resultados Acumulados	140,934	20%	140,934	21%	-	0%
Utilidad del Ejercicio	97,962	14%	68,574	10%	29,388	43%
Total Patrimonio	488,896	69%	459,508	68%	29,388	6%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	705,396	100%	673,008	100%	32,388	5%

Nota: Se puede observar en la tabla 7.1, que con la certificación de calidad la empresa corporación Gerencia SAC, tiene resultados óptimos en comparación del año 2017 sin propuesta.

Tabla 7.2:

*Estado de Resultado con propuesta de la empresa Corporación Gerencia SAC
año 2017.*

CORPORACION GERENCIA.COM						
ESTADO DE RESULTADOS						
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017 - 2017 PROPUESTA						
(Expresado en Nuevos Soles)						
	2017 PROPUESTA	%	2017	%	2017 PR.-2017	%
Ventas Netas	637,185	100%	595,500	100%	41,685	7%
Descuentos y Rebajas Concedidas		0%		0%	-	0%
Total de Ingresos de Actividades Ordinar	637,185	100%	595,500	100%	41,685	7%
Costo de Ventas	383,032	60%	383,032	64%	-	0%
Ganancia (Pérdida) Bruta	254,153	40%	212,468	36%	41,685	20%
GASTOS OPERACIONALES:						
Gastos de Ventas	65,300	10%	65,300	11%	-	0%
Gastos de Administración	49,900	8%	49,900	8%	-	0%
Ganancia(Pérdida) Baja Activos Financier	-	0%	-	0%	-	0%
Otros Ingresos Operativos	-	0%	-	0%	-	0%
Otros Gastos Operativos	-	0%	-	0%	-	0%
Ganancia (Pérdida) Operativa	138,953	23%	97,268	16%	41,685	43%
OTROS INGRESOS Y GASTOS						
Ingresos Financieros	-	0%	-	0%	-	0%
Gastos Financieros	-	0%	-	0%	-	0%
Diferencias de Cambio Neto	-	0%	-	0%	-	0%
Partic.en Result.de Partes Relac. Contab	-	0%	-	0%	-	0%
Gananc.(Pérd.) por Instrum.Financ.Deriv.	-	0%	-	0%	-	0%
Resultado antes de Impuesto a las Gananc	138,953	22%	97,268	16%	41,685	43%
Gasto por Impuesto a las Ganancias		0%		0%	-	0%
Ganancia(Pérdida) Neta Operaciones Disco	138,953	22%	97,268	16%	41,685	43%
Ganancia(Pérdida) Impto Gananc de Op. Di	-40,991	-6%	-28,694	-5%	-12,297	43%
UTILIDAD (PERDIDA) NETA DEL EJERCICIO	97,962	15%	68,574	12%	29,388	43%

Nota: Se puede observar en la tabla 7.2, que si es factible la implementación de certificación de calidad en la empresa Corporación Gerencia SAC.

**REFERENCIAS
BIBLIOGRAFICAS**

VIII. REFERENCIA

- Celis, L. (2012). *“Aplicación de la Norma ISO 9001/2008 en la oficina de archivo, documentación e información de la Universidad de la Salle”*, Universidad Internacional de Andalucía Colombia. Colombia.
- Espinoza, L. (2002) *“Flujo de caja y el Estado de Flujos de Efectivo”*, (1° Ed.). Editorial: Chirre S.A.
- Gazsi, P. (2012). *Certificación de calidad*. (1° Ed.). Lima: Editorial: San Marcos.
- Gomez, D. (2009). *Administración de operaciones*. (4° Ed.). Perú.
- Medina, J. (2010). *Diccionario Financiero Rentabilidad*. (2° Ed.). Lima: Editorial: San Marcos.
- Miller, S. (2014). *“Implementación de la Norma de Calidad ISO 9001/2008 en la entrega de los servicios de educación, de salud y atención de menores en la comuna de Puente Alto”*. Universidad Academia de Humanismo Cristiano. Ecuador.
- Novillo, S. (2011). *Definición de certificación de calidad*. (4° Ed.). Editorial: Pacifico Editores S.A.C.
- Ramos, P. (2013). *“Las fuentes de financiamiento y su incidencia en la rentabilidad de las MYPES del Sector Calzado en el Distrito de El Porvenir, periodo 2011”* Universidad César Vallejo, ciudad de Trujillo.
- Ugaz, F. (2012). *“Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de leñas”*. Universidad Católica del Perú, ciudad de Lima.

ANEXOS

IX. ANEXOS

ANEXO 01:

Estado de Situación Financiera de la empresa Corporación Gerencia año 2017

CORPORACION GERENCIA.COM
RUC 20482694358
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017
 (Expresado en Nuevos Soles)

ACTIVO		PASIVO	
Activo Corriente		Pasivo Corriente	
Efectivo y equivalente de Efectivo	92,842	Tributos por pagar	54,450
Ctas por Cobrar Comerciales	72,921	Remuneraciones y particip por pagar	72,600
Existencias	29,839	Cuentas por pagar Comerciales	86,450
Otros Activos Corrientes	15,400	Obligaciones Financieras	-
		Total pasivo Corriente	213,500
Total Activo Corriente	211,002	Pasivo No corriente	
		Obligaciones Financieras	-
Activo No Corriente		Total Pasivo No corriente	-
Inversiones Inmobiliaria			
Activo. Adq. En Arrendamiento Financiero	-	TOTAL PASIVO	213,500
Inmueble Maquinaria y Equipo	595,460		
Depreciacion y Amortización acumulada	-133,454	PATRIMONIO	
Activo Diferido		Capital	250,000
Intangibles (Software)	-	Capital Adicional Positivo	
Total Activo No Corriente	462,006	Resultados Acumulados	140,934
		Utilidad del Ejercicio 2017	68,574
		TOTAL PATRIMONIO	459,508
TOTAL ACTIVO	673,008	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	673,008

Anexo 02:

Estado de Resultado de la empresa Corporación Gerencia año 2017

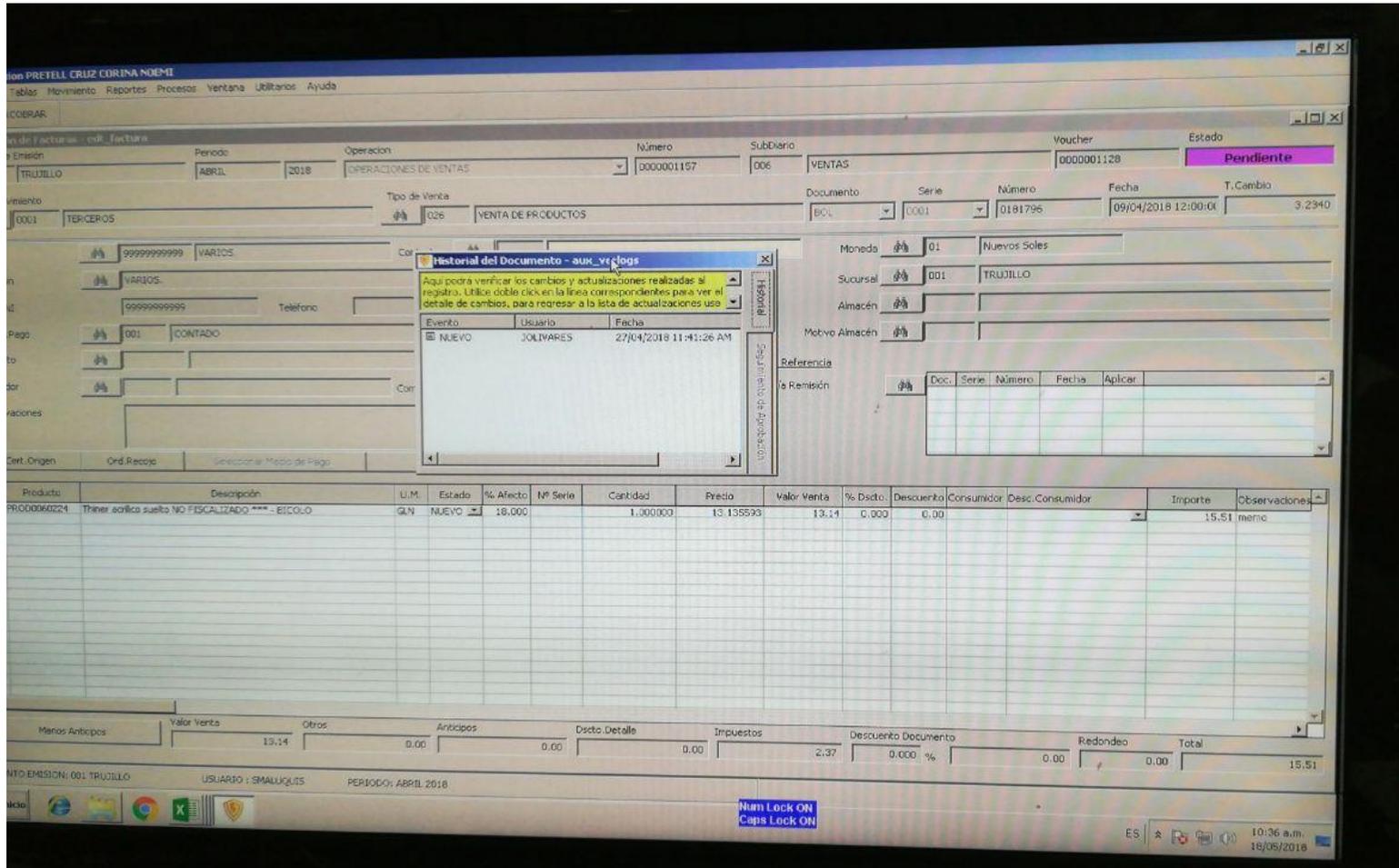
CORPORACION GERENCIA.COM
RUC 20482694358
ESTADO DE RESULTADOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017
(Expresado en Nuevos Soles)

	Ventas	595,500	100.00%
(-)	Costo de Ventas	<u>-383,032</u>	-64.32%
	Utilidad Bruta	212,468	35.68%
	<u>Gastos Operativos</u>		
(-)	Gastos Administración	-49,900	-8.38%
(-)	Gastos de Ventas	-65,300	-10.97%
		-	0.00%
	Utilidad Operativa	<u>97,268</u>	16.33%
(+)	Otros ingresos gravados		0.00%
(+)	Ingresos Extraordinarios	-	0.00%
(-)	Gastos Financieros	-	0.00%
(-)	Perdida por diferencia de cambio	-	0.00%
(=)	Utilidad antes de impuesto	<u>97,268</u>	16.33%
(-)	Renta	<u>28,694</u>	4.82%
(=)	Utilidad del Ejercicio	<u>68,574</u>	11.52%

Anexo 03:



Anexo 04:



Anexo 05:

Grupo Jeltze SAC - valider 2018 - Excel

ADVERTENCIA DE SEGURIDAD Se han deshabilitado las conexiones de datos externos.

EMPRESA : GRUPO JELTZE SAC
 UIC : 2060153301
 DIRECCION : NRO. 007R CAR. TRUJILLO

ITEM	ENLACE	CODIGO	PERIODO	FECHA	TD	SERIE	NUMERO	RUC	RAZON SOCIAL	SOLES	DÓLAR	PERCEP	CTA	DESCRIPCION	NOTA DE CRÉDITO O DÉBITO				Rat. No. de	ITT	M	
															FECHA	TD	SERIE	NUMERO				encia del Comprobante de P
0027	2018047011	201804-0027	201804	07/04/2018	FAC	0001	00757	2060152232	INVERSIONES LENNY ESTEBAN E.I.R.L.	163.43				7011	MERCADERIAS					NO	NO	PI
0028	2018047011	201804-0028	201804	07/04/2018	FAC	0001	00758	20516377047	ONLINK SOCIEDAD ANONIMA CERRAD	84.75				7011	MERCADERIAS					NO	NO	PI
0029	2018047011	201804-0029	201804	07/04/2018	FAC	0001	00759	20516377047	ONLINK SOCIEDAD ANONIMA CERRAD	33.90				7011	MERCADERIAS					NO	NO	PI
0030	2018047011	201804-0030	201804	07/04/2018	FAC	0001	00760	20440155015	COMUNIDAD CAMPESINA LA SOLEDAD	1,062.71				7011	MERCADERIAS					NO	NO	PI
0031	2018047012	201804-0031	201804	08/04/2018	FAC	0001	00761	20477604294	EMPRESA DE TRANSPORTES JOYAS S	1,090.68				7012	MERCADERIAS DE EXTRACCION					NO	NO	PI
0032	2018047013	201804-0032	201804		FAC	0001	00762							7013	MERCADERIAS AGROPECUARIAS Y PISCICOLAS					NO	NO	PI
0033	2018047014	201804-0033	201804		FAC	0001	00763							7014	MERCADERIAS INMUEBLES					NO	NO	PI
0034	2018047015	201804-0034	201804		FAC	0001	00764							7015	MERCADERIAS - OTRAS					NO	NO	PI
0035	2018047016	201804-0035	201804		FAC	0001	00765							7016	INGRESA CODIGO DE CUENTA					NO	NO	PI
0036	2018047017	201804-0036	201804		FAC	0001	00766							7017	INGRESA CODIGO DE CUENTA					NO	NO	PI
0037	2018047018	201804-0037	201804		FAC	0001	00767							7018	INGRESA CODIGO DE CUENTA					NO	NO	PI
0038	2018047019	201804-0038	201804		FAC	0001	00768							7019	INGRESA CODIGO DE CUENTA					NO	NO	PI
0039	2018047020	201804-0039	201804		FAC	0001	00769							7020	INGRESA CODIGO DE CUENTA					NO	NO	PI
0040	2018047021	201804-0040	201804		FAC	0001	00770							7021	PRODUCTOS MANUFACTURADOS					NO	NO	PI
0041	2018047022	201804-0041	201804		FAC	0001	00771							7022	PRODUCTOS DE EXTRACCION TERMINADOS					NO	NO	PI
0042	2018047023	201804-0042	201804		FAC	0001	00772							7023	PRODUCTOS AGROPECUARIOS Y PISCICOLAS TERMINADOS					NO	NO	PI
0043	2018047024	201804-0043	201804		FAC	0001	00773							7024	PRODUCTOS INMUEBLES TERMINADOS					NO	NO	PI
0044	2018047025	201804-0044	201804		FAC	0001	00774							7025	EXISTENCIAS DE SERVICIOS TERMINADOS					NO	NO	PI
0045	2018047026	201804-0045	201804		FAC	0001	00775							7026	INGRESA CODIGO DE CUENTA					NO	NO	PI
0046	2018047027	201804-0046	201804		FAC	0001	00776							7027	INGRESA CODIGO DE CUENTA					NO	NO	PI
0047	2018047028	201804-0047	201804		FAC	0001	00777							7028	INGRESA CODIGO DE CUENTA					NO	NO	PI
0048	2018047029	201804-0048	201804		FAC	0001	00778							7029	INGRESA CODIGO DE CUENTA					NO	NO	PI
0049	2018047030	201804-0049	201804		FAC	0001	00779							7030	INGRESA CODIGO DE CUENTA					NO	NO	PI

Anexo 06:

N°	PREGUNTAS	RESPUESTA	OBSERVACIÓN	EVIDENCIA
1)	¿Actualmente con cuántos clientes cuenta la empresa?	<i>"Actualmente contamos con 250 clientes..."</i>	Se observó que cuentan con una cartera de 250 clientes actualmente.	ANÁLISIS DOCUMENTAL
2)	¿Cuenta la empresa Corporación Gerencia.Com con la tecnología adecuada para brindar sus servicios?	<i>"Si, cuenta con la tecnología adecuada, un sistema actualizado y de mucha utilidad para los trabajadores..."</i>	Si cuenta con la tecnología adecuada y un sistema actualizado.	ANÁLISIS DOCUMENTAL
3)	¿Cuál cree Ud. que es el valor agregado de su servicio? ¿Por qué?	<i>"Para mi viene a ser la responsabilidad, porque ante cualquier pedido de los clientes, cumplimos con lo acordado en la entrega de información o lo que nos soliciten..."</i>	Se observó que el valor agregado a su servicio es la responsabilidad.	ANÁLISIS DOCUMENTAL
4)	¿El servicio que su empresa brinda coincide con lo que el cliente espera? ¿Por qué?	<i>"Siempre tratamos de darle al cliente la seguridad y confianza que ellos necesitan..."</i>	Se observó que siempre tratan de darle seguridad y confianza a los clientes.	ANÁLISIS DOCUMENTAL
5)	¿Su personal reciben capacitación por parte de alguna Institución? ¿Por quién?	<i>"No, no reciben capacitación de ninguna Institución, la gente de mayor experiencia orienta a los nuevos trabajadores..."</i>	Se observó que no reciben capacitación por una Institución.	ANÁLISIS DOCUMENTAL
6)	¿Cómo afrontan la amenaza de entrada de nuevos competidores?	<i>"Implementando algo nuevo, hacer propagandas el cual llame la atención al cliente y se interese por contratar nuestros servicios..."</i>	Se observó que implementando algo nuevo, haciendo propagandas afrontan la amenaza de entrada de los nuevos competidores.	ANÁLISIS DOCUMENTAL
6)	¿Ha perdido clientes en los últimos años?	<i>"Si, hemos perdido algunos clientes"</i>	Se observó que la empresa cuenta con menos clientes que años anteriores.	ANÁLISIS DOCUMENTAL
7)	¿La empresa Corporación Gerencia.Com S.A.C. cuenta con Certificación de Calidad ISO 9001:2015?	<i>"La empresa no tiene actualmente la Certificación de Calidad ISO 9001:2015."</i>	Se observó que la empresa no cuenta con dicha Certificación.	ANÁLISIS DOCUMENTAL
8)	¿Cree usted que al llegar a obtener la Certificación de Calidad, Tendrán más clientes?	<i>"Seguro que sí, eso ayudará a la empresa a crecer y desarrollarse más aún, con la finalidad de ser reconocida por todos..."</i>	Se observó que obteniendo la Certificación de Calidad ayudará a la empresa a crecer y desarrollarse más.	ANÁLISIS DOCUMENTAL