



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Efecto de la certificación del sistema de gestión de calidad
ISO 9001:2008 en la rentabilidad de la empresa Halcones
Security Selva S.A.C. año 2014"

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN FINANZAS**

AUTORA:

Br. Doris Cruz Herrera

ASESOR:

MBA. Silvestre Quintana Pumachoque

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

FINANZAS.

TARAPOTO – PERÚ

2019

ESCUELA DE POSGRADO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRÍA EN FINANZAS

La Ballichera: **Cruz Herrera Doris**, para obtener el Grado Académico de Maestría En Finanzas, ha sustentado la tesis titulada:

"EFECTO DE LA CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008 EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA HALCONES SECURITY SELVA S.A.C. AÑO 2014."

El Jurado evaluador emitió el dictamen de

Aprobar por mayoría (15)

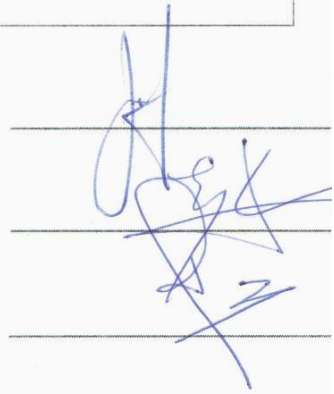
Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

- *Corregir la carátula*
- *Eliminar las preguntas 1 y 2 / También las hipótesis específicas 1 y 2*
- *Eliminar las hipótesis específicas 1, 2 y 5*
- *Precisar el universo y muestra de estudio*
- *Reformular las conclusiones y recomendaciones en base a los objetivos planteados.*

Dr. Juárez Díaz Juan Rafael -Presidente

MBA. Enrique Rengifo Lopez - Secretario/a

MBA. Silvestre Quintana Pumachoque -Vocal



Tarapoto 17 de octubre 2015

Dedicatoria

Con todo el aprecio para mis bellos padres Clemente Cruz Huamán y Leonor Herrera Bermeo, por ser un ejemplo de vida con valores bien segmentados y mi soporte en todo los momentos más difíciles de mi vida.

A mis adorados hijos Cesar Gabriel y Carlos Saúl que son mi más motivo y motor para seguir siempre en adelante.

A mis hermanos y a todas las personas que siempre confiaron en mi profesionalismo.

Agradecimiento

A Dios por permitir que aun siga en pie y siempre seguir hacia adelante.

A mis padres y hermanos, por su apoyo incondicional por saber valorar mi esfuerzo y siempre me ayudaron en mis estudios.

A todos los profesores que impartieron sus conocimientos con mucha paciencia, su apoyo y ser siempre mis guías en el trascurso en mi preparación y formación de la carrera que elegí.

A mi amiga Gloria, a mis compañeros de trabajo que en

LA AUTORA

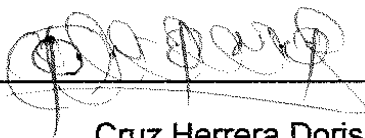
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Cruz Herrera, Doris, estudiante del Programa Maestría Magister en Finanzas, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 41185777, con la tesis titulada: "EFECTO DE LA CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008 EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA HALCONES SECURITY SELVA S.A.C. AÑO 2014."

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.
- 5) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, Marzo 2015.



Cruz Herrera Doris

DNI N° 41185777

Presentación

Señores miembros del jurado calificador; cumpliendo con las disposiciones establecidas en el reglamento de grado y títulos de la Universidad César Vallejo; pongo a vuestra consideración la presente investigación titulada “**Efecto de la certificación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 en la rentabilidad de la empresa Halcones Security Selva S.A.C. año 2014.**”, con la finalidad de optar el Grado Académico de Magister en Finanzas.

La investigación está dividida en siete capítulos:

I. INTRODUCCIÓN. Se considera la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos de la investigación.

II. MÉTODO. Se menciona el diseño de investigación; variables, operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad y métodos de análisis de datos.

III. RESULTADOS. En esta parte se menciona las consecuencias del procesamiento de la información.

IV. DISCUSIÓN. Se presenta el análisis y discusión de los resultados encontrados en la tesis.

V. CONCLUSIONES. Se considera en enunciados cortos, teniendo en cuenta los objetivos planteados.

VI. RECOMENDACIONES. Se precisa en base a los hallazgos encontrados.

VII. REFERENCIAS. Se consigna todos los autores de la investigación.

La autora.

ÍNDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	xii
Abstract	xiii
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos.....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	18
1.4. Formulación del problema	26
1.5. Justificación del estudio.....	27
1.6. Hipótesis	27
1.7. Objetivos	28
II. MÉTODO	
2.1. Diseño de investigación	29
2.2. Variables operacionales	30
2.3. Población y muestra.....	31
2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	31
2.5. Metodos de analisis de datos	31
2.6. Aspectos éticos	31
III. RESULTADOS	32
IV. DISCUSIÓN	40
V. CONCLUSIONES	42
VI. RECOMENDACIONES	43
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	44

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de consistencia.

Anexo 02. Instrumento de recolección de datos , gestión de calidad.

Anexo 03. Matriz de resultados gestión de calidad.

Anexo 04. Instrumento de recolección de datos , rentabilidad.

Anexo 05. Matriz de resultados de la rentabilidad.

Anexo 06. Validación de instrumentos

Anexo 07. SPSS.

Anexo 08. Tabla de la distribución t de Student.

Anexo 09. Estados financieros de la Empresa.

Anexo 10. Certificado del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008.

Anexo 11. Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación

Anexo 12. Proceso de implementación ISO9001:2008.

Anexo 13. Autorización de publicación de tesis al repositorio

Anexo 14. Acta de aprobación de originalidad

Anexo 15. Autorización final del trabajo de investigación

Índice de cuadros.

Cuadro 01. Operacionalización de la variable I.....	30
Cuadro 02. Operacionalización de la variable II.....	30

Índice de tablas.

Tabla 01. Rentabilidad antes de aplicarse el Sistema de Gestión de Calidad	
ISO 9001:2008 en la empresa Halcones Security Selva S.A.C.....	32
Tabla 02. Rentabilidad después de aplicarse el Sistema de Gestión de Calidad	
ISO 9001:2008 en la empresa Halcones Security Selva S.A.C.....	34
Tabla 03. Impacto del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 en la	
rentabilidad de la empresa Halcones Security Selva S.A.C.....	36
Tabla 04. Tabla de Distribución t de Student.....	37
Tabla 05. Estadístico de prueba.....	38

Índice de Figuras.

Figura 01. Rentabilidad antes de aplicarse el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 en la empresa Halcones Security Selva S.A.C.....	33
Figura 02. Rentabilidad después de aplicarse el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 en la empresa Halcones Security Selva S.A.C.....	35
Figura 03. Impacto del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 en la rentabilidad de la empresa Halcones Security Selva S.A.C.....	36
Figura 04. Campana de t de Student.....	37

RESUMEN

Respecto a la investigación la cual se titula; efecto de la certificación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 en la rentabilidad de la empresa Halcones Security Selva S.A.C. 2014, que tiene como objetivo general evaluar el efecto de la certificación del Sistema ISO 9001:2008 en la rentabilidad de la empresa Halcones Security Selva S.A.C. año 2014 de la ciudad Tarapoto – Perú. En la investigación se trabajó con un diseño experimental – longitudinal, tipo básica – aplicada, el cual tiene un trabajo que contuvo una muestra - poblacional constituida por los estados de situación financiera y de resultados integrales de la empresa Halcones Security Selva S.A.C., correspondientes a los años 2013 y 2014, a través de la cual se hicieron uso de las técnicas análisis documentario y técnicas de fichaje, con los instrumentos guía de análisis documentario y guía de fichas bibliográficas. Tras el desarrollo de la presente investigación, se llegó a la conclusión de que el incremento considerablemente de la rentabilidad en la empresa se debe a que la empresa incrementó sus ingresos (ventas) en casi el 100%, para lo cual tuvo que invertir en sus activos como implementos tecnológicos de última generación, equipos de seguridad más sofisticados, y capacitación a su personal. Es por ello, que se tiene los siguientes resultados: Respecto al ratio de Retorno sobre los activos totales, se incrementó en un 3.59%, la ratio de retorno sobre el patrimonio se incrementó en 5.79%, la utilidad bruta sobre ventas presentó un incremento de 4.56% y la rentabilidad operativa como la rentabilidad neta se incrementaron en un 0.79% y 1.33% respectivamente.

Palabras claves.

Certificación del Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001 – 2008), Rentabilidad.

ABSTRACT

This research entitled: Effect of management system certification ISO 9001: 2008 in the profitability Hawks Security Selva SAC 2014, whose general objective of evaluating the effect of the certification of ISO 9001: 2008 in the profitability Hawks Security Selva SAC 2014 in the city of Tarapoto. In research we worked with a type of experimental study with an experimental pre design; We worked with a sample population consisting of the statements of financial position and comprehensive income of the company Falcon Security Selva SAC, for the years 2013 and 2014, through which use of technical analysis documentary and techniques signing was made with the guidance instruments documentary analysis and guide bibliographic records. After the development of this investigation, it was concluded that increased considerably in profitability in the company because the company increased its revenue (sales) in almost 100%, for which had to invest in their assets as technological implements the latest generation of sophisticated security equipment, and training their staff. It is therefore the following results have: Regarding the ratio of return on total assets, increased by 3.59%, the rate of return on equity increased by 5.79%, gross profit on sales showed an increase of 4.56% and operating profitability and net profitability increased by 0.79% and 1.33% respectively.

Keywords.

Certification of Quality Management System ISO 9001: 2008, Profitability.

I. INTRODUCCION

1.1. Realidad Problemática

Es importante detallar que dentro del marco económico como parte de su crecimiento de toda empresa trae consigo la necesidad de cumplir con ciertos criterios de calidad, es por esta razón que surge la Norma de calidad ISO 9001:2008, los cuales nos sirve para medir el nivel excelencia de los bienes y servicios basados en un tipo de diseño, mantenimiento y su gestión. Así mismo la norma se ha ido convirtiendo en un fenómeno sin precedentes debido que se ha convertido como un requisito indispensable para cualquiera tipo de empresas y en cualquier sector. En este proceso por intermedio de esta norma no solo se busca darle un control a los productos terminados como se hacía antiguamente sino en cada uno de los procesos, por lo que a través de esta norma ISO se proporciona una serie de pauta los cuales llegan a establecer como pautas, para establecer que la calidad es importante por lo que se debe de gestionar los procesos que llegan afectar al producto o al servicio, por lo que a través de esta norma se debe de seguir los parámetros para controlar, y mejorar la calidad reduciendo los costos los cuales están asociados a una calidad ya no son competitivos. En este contexto, muchas empresas de diferentes países han optado por implementar esta norma y seguir de este modo a la vanguardia y exigencia del mercado. Shadrack (2015) en su artículo efecto de los sistemas de gestión de calidad ISO, en la revista Internacional de mejoras de tecnología e investigación, nos manifiesta lo siguiente que las organizaciones llegan a buscar diferente formas de poder expandir su negocio, por lo que implementan la norma ISO 9001, el cual demostrado con el paso del tiempo que se ha ido convirtiendo en una estrategia proactiva la cual es fundamental para incrementar el desempeño y la rentabilidad, por lo que la alta dirección debe de estar comprometida con la alta dirección cumpliendo con uno de las normas estipuladas en este ISO, que es el trabajo en equipo.

Actualmente la demanda por agencias que otorguen servicios de seguridad privada se ha incrementado debido a la falta de apoyo que existe por parte del gobierno, razón por la cual este negocio se ha vuelto rentable para muchas personas. Un claro ejemplo, es la empresa Española considerada como líder mundial en soluciones de seguridad:

“SECURITA”, especializada a crear soluciones de seguridad adaptadas a las necesidades de cada uno de sus clientes, que van desde industrias, hospitales, centros de salud, centros comerciales, empresas de distribución, eventos especiales, etc. dicha empresa es considerada una de las más rentables de España y de América Latina. En lo que respecta al ámbito nacional, pocas empresas son las que en un corto tiempo han logrado expandirse a nivel de todo el país; Tal es el caso HALCONES SECURITY SELVA S.A.C. creada el año 2009, la misma que se encuentra especializada en Servicios de seguridad y vigilancia privada, a la protección del patrimonio, del personal, las instalaciones y bienes de sus clientes. Esta entidad, cuenta con sedes en las principales regiones del país, como, por ejemplo: San Martín, Amazonas, Cajamarca, Loreto, Huánuco y Lima. La mencionada empresa, logro alcanzar en mayo del 2014, la acreditación y certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008, que la clasifica como una de las empresas con mayor calidad en la entrega de los servicios, que otorga a sus clientes. Sin embargo, cabe resaltar que HALCONES SECURITY SELVA S.A.C., tras la acreditación no ha visto incrementado el nivel de ingresos y utilidades de manera significativa, en otras palabras, sus niveles de rentabilidad no son los esperados para el periodo 2014.

Frente a lo descrito en el párrafo anterior, surge la necesidad de responder en la presente investigación la necesidad las siguientes interrogantes que a continuación se formulan:

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional

Hall & Gutierrez J. (2013), en su investigación denominada: Influencia de una certificación ISO 9001 con respecto a la rentabilidad de la empresa Sermaco. (Tesis de Maestría en Ingeniería Económica). Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC), San Pedro Sula, Honduras. Se tuvo como objetivo poder evaluar la incidencia las incidencias que se dan durante un proceso de certificación, en base a los resultados financieros de la empresa. Metodologicamente dicho análisis fue experimental, ya que se llevó a cabo antes de la implementación de la norma y luego después de llevar a cabo su proceso de enfoque mixto ya que fue cuantitativo y cualitativo, ya que se utilizó una encuesta así como una entrevista. Concluyendo luego de su implantación se

pudo detectar que la certificación incide forma positiva en la rentabilidad, donde se llegó a aumentar la calidad de los productos, reduciendo los costos de mantenimiento y de compra de los materiales.

D'Alessandro L. (2010), en su trabajo de investigación titulado: *Norma de la calidad ISO9001:2008 en una empresa mono cliente de servicio: Análisis de su aplicación en una Pyme de Rosario dedicada al desarrollo de instalaciones sanitarias de agua y gas*. (Tesis de pregrado en licenciatura en comercialización). Universidad Abierta Interamericana. Se tuvo como objetivo analizar la incidencia de la norma ISO9001:2008 y el clima organizacional en la Pyme de Rosario. Diseño experimental y de enfoque cuantitativo, se aplicó a 37 trabajadores de la empresa, del cual se logró el resultado del cual se entiende la relación directamente proporcional y con una significancia entre sus variables norma ISO y la cultura organizacional. Concluyendo que a través de su aplicación en la Pyme se ha ido mejorando su clima, ya que se pudo detectar las principales falencias detectadas en la satisfacción de los trabajadores, es importante reconocer el aporte del estudio para muchas y futuras investigaciones a favor de la finanzas.

Méndez J. y Avella N. (2009) titulada: *“Diseño sobre la gestión de la calidad basado en los requisitos de la norma, ISO 9001:2008, Dicomtelsa”*. (Tesis de pregrado). Centro de estudio Pontificia Universidad Javeriana; Bogotá - Colombia. Llegaron a las siguientes conclusiones: La primera situación es que en Dicomtelsa, se buscó cumplir con los estándares y parámetros de evaluación planeados por la organización que permite comparar y contrastar con la investigación además ser un modelo de aplicación para las futuras investigaciones es por ello que la investigación mostros un resultado bajo del 29% de fallas que aún se vienen subsanando en la empresa Dicomtelsa, pues la empresa busca ser muy competitividad en el mercado donde comercializa actualmente y es por ello el estudio está basado en la cabe resaltar que la metodología del estudio es del tipo aplicada y no básica, además es importante reconocer que el diseño es no experimental longitudinal, pues es necesario reconocer el aporte de la (ISO – 9001-2008), Se entiende que al aplicar la norma ISO 9001:2008 existe una mayor rentabilidad para la empresa de ahí se desprende que la implementación tiene efecto en la rentabilidad.

A nivel nacionales

Illia, Y. (2007) en su trabajo de investigación titulada: *Propuesta para implementar el sistema de calidad ISO 9001 en relación con la gestión estratégica en cuanto a los indicadores Balanced Scorecard aplicado a un operador logístico*. (Tesis para obtener grado de licenciado en ingeniería industrial de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Se tuvo como objetivo la implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001 relacionado con la gestión estratégica, se tuvo como resultados luego de la implantación se pudo detectar la rotación de personal como uno de sus principales debilidades, donde luego se logró disminuir e un 10% y aumentar en un 15% el ingreso de los clientes consiguiendo ingreso de \$16 000 000 por año, por ende se llegó a incrementar la rentabilidad. Concluyendo que a través de la norma de gestión de calidad, la certificación traerá como resultados grandes beneficios a la empresa, tales como la estandarización de los procesos, y que se tendrá una sistematización de los documentos y d los procesos, debido a que se tendrá un manual de procedimientos. Tambien se pudo concluir que la productividad se medir en función del tiempo, donde si se llega a reducir el tiempo, se reducirá los costos, lo que hace que los procesos logísticos aumenten.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Calidad de Servicios

- **Concepto.** – Se refiere al conjunto de características inherentes o asignadas de un producto, servicio o proceso, que llega a incidir en la capacidad de querer demostrar si cumple con las expectativas o satisfacción de las necesidades. Así mismo se puede identificar al menos tres puntos de vista para definir la calidad: Como el establecimiento de una especificación o estándar, es decir, se especifica el diseño básico de un servicio, producto o proceso y donde a través del diseño se llega a cumplir con esta especificación de calidad. La calidad de servicio en un producto en base a la norma ISO no debe de tener deficiencia y tendrá como requisito para medir su cumplimiento el nivel de las expectativas, las cuales sabemos que conforme evolucione las personas será más demandante . (Trujillo, A. & Carrete, L. 2011)

- **Tipos.** – Antes de 1970 la calidad fue trabajada en base a los productos terminados, es debido a ello que Deming sugirió que la calidad debería de dividirse en diferentes características o tipos, la primera interna y la segunda externa, los cuales deberían de estar asignados en la etapa de proceso y de producción, en la primera se define como un control estadístico de calidad, ya ahí se mide los rechazos y retrasos y en la segunda es cuando la Organización Internacional de Normalización, proporciona una serie de pautas para establecer una calidad, sistema para gestionar los procesos que afectan a su producto o servicio, según este estándar el sistema de calidad debe de estar documentado. Es una de las razones donde se toma que la calidad tienen un cambio muy importante en el desarrollo de la investigación del cual se toma el enfoque de una mejora continua que es necesario para el retorno del beneficio económico de la empresa que es parte esencial dentro de los objetivos que la empresa se propuso durante el periodo de prueba” (Trujillo, A. & Carrete, L. 2011)

Mesas, B. (2012), define calidad como las cualidades propias de un producto o servicio que resultan satisfactorias para un cliente, alcanzando sus expectativas. La buena calidad de un producto o servicio viene determinada cuando un cliente lo adquiere sin que haya ningún tipo de problema, tanto en el proceso de adquisición como en las cualidades del producto en sí. En 2010, **Publicaciones Vértices S.L.**, menciona que, dentro de la dinámica de ofrecer un servicio de calidad por parte de cualquier empresa, se deben cubrir varios frentes, para asegurar que el cliente (que es el que finalmente evaluará el servicio en conjunto), perciba y tenga el convencimiento de que se han cubierto todas sus necesidades y de forma satisfactoria. En lo que respecta a la calidad en las prestaciones de una empresa, es una de las cuestiones que el cliente tiene en cuenta, incluso antes de solicitar servicio alguno. Cada empresa se promociona según considera oportuno para presentar su imagen, haciéndolo de forma que los futuros clientes conozcan todas las prestaciones (servicios extra) que oferta.

Goñi, J. (2012), menciona que la calidad en los servicios es siempre subjetiva, y por ello sólo es medible a través de la opinión y percepción de los clientes. Se trata de la calidad percibida, y por ello la medida de la calidad es de difícil valoración desde quien presta el servicio. Adicionalmente a esta dificultad en la medida, el proceso en el que se evalúa la calidad es largo. Va desde la toma de decisión de aceptar un servicio hasta la finalización y recepción del mismo. **Como menciona la Organización Internacional de Normalización– ISO (2010)**, las normas ISO es creada después de suceso trágico de la historia que aún recuerda en la década de los cuarentas (II Guerra mundial), es debido a ello que esta red de normas está integrado por más de 700 organizaciones en 146 países, así mismo cabe precisar que las organizaciones no gubernamentales llegan a una dependencia hacia una organización transnacional (internacional), de donde se busca no imponer sus normas a los países, donde su principal función es lograr la estandarización de las normas de los productos o servicios, brindando a su vez seguridad a las empresas.

Una vez definido lo que es calidad, se procede a hablar acerca de la “Certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008”, el cual según la **Norma ISO 9001 (2008)**, El ISO 9001 promueve un enfoque de proceso que al desarrollarse se llega a implementar y mejorar la efectividad de un sistema de gestión de calidad, cumpliendo con los requisitos del cliente y mejorando su satisfacción. El enfoque de proceso es considerado como una ayuda a las organizaciones a controlar vínculos entre procesos y las interfaces de las jerarquías de una organización. El ISO 9001 es una herramienta de gestión de calidad la cual está enfocada en satisfacer las necesidades evaluando su efectividad en el sector, además debido a que esta reconocida internacionalmente obliga al sector a idéntica los principales errores y realizar mejorar. Sin embargo aún no ha podido adoptar que todas las organizaciones a nivel del mundo la utilicen, debido a la falta de interés de las políticas de gobierno de algunos países. Es por ello que no es el objetivo de esta norma brindar igualdad en el sistema de gestión de calidad con la documentación, ya que se busca evaluar el cumplimiento de las organizaciones en base a las

normas legales y los reglamentos. Del mismo modo el organismo multinacional **ICONTEC (2008)**, Implementar adecuadamente una herramienta de sistema de gestión de calidad total, incluye saber todo lo que está aconteciendo dentro de la organización, el ISO 9001 proporciona un proado marco para adoptar un enfoque sistemático, ya que esta herramienta afecta al rendimiento de la calidad de los productos y servicios relativos ya que busca una relación entre la satisfacción del cliente y la rentabilidad. La norma facilita la mejora la calidad del producto y de esta manera satisface los requerimientos de los clientes, es decir el producto mejora la calidad de servicio y de esta manera incrementa rentabilidad y la productividad empresarial. En tanto **Besterfield, D. (2009)**, nos hace mención que el ISO 9001:2008 debido a su reconocimiento internacionalmente llega a ser fuente para determinar los principales atributos para convertirse en un sistema de gestión de calidad. Así mismo el estándar tiene una influencia positiva en mejorar los procesos productivos ya que se mejora los tiempos de entrega, consiguiendo un ahorro en el costo de producción y reduciendo el tiempo de entrega y los famosos costos de falla externa, que son solo simplemente gastos que se generan cuando los servicio o productos no llegan a satisfacer los requisitos de los clientes en base a sus especificaciones, por lo que existe devoluciones, y esto debido a que los defectos no se llegaron a descubrir solo después de la entrega al clientes, es debido a ello de vital importancia la implementación de esta norma dentro de las organizaciones. Así mismo el autor **Besterfield**, agrega que la evaluación de esta norma se debe a realizar en base a un plan de mejoramiento y un seguimiento de actividades.

El **Seguimiento**, es un proceso consecuente, donde primero se recolecta, luego se analiza en base a los objetivos, para finalmente utilizar la información necesaria que son utilizados como guías en una toma de decisiones. Así mismo esta dimensión se divide en los siguientes indicadores

Satisfacción del Cliente, La información que tiene toda organización para desarrollar un producto o servicio debe de relacionarse con la percepción de los clientes, con el fin cumplir con las expectativas y requisitos que el cliente

espera, es por ello que la organización deberá de ceñirse en base a métodos los cuales deben de estar dirigidos en base a su realidad y necesidad

Auditoria Interna, en base a la norma representa un paso muy importante donde se tendrá conocimiento si la empresa se encuentra preparada para pedir una auditoria con certificación, así mismo este aparato de control, nos ayuda a medir la eficacia, y nos permite de una manera más óptima detectar los principales defectos que se puede tener, para luego prevenirlos y rectificarlos mejorando en todo su parte interior dentro de la organización.

Medición de los Procesos, Una vez implementado la norma y dando un seguimiento, es necesario que dentro de esta fase se realice una medición de los procesos de calidad, donde se podrá realizar medidas de corrección cuando no se alcance los resultados esperados, por lo que se debe de medir cada proceso, manteniendo de forma activa el seguimiento y el compromiso de la alta dirección y de sus trabajadores.

Y finalmente tenemos al **Control del Producto/Servicio**, toda organización después de medir debe de controlar el uso de actividades mediante técnicas entre las cuales tenemos las normas ISO, los cuales deben de tener un registro el cual debe de cumplir con las especificaciones necesarias.

En cuanto a la dimensión de **Mejoramiento**, es la fase donde la organización no debe de conformarse con los resultados obtenidos sino retroalimentarse para alcanzar la excelencia es por ello su mejoramiento continuo y progresivo. **Besterfield, D. (2009)** en su libro de calidad Total divide, nos manifiesta que dentro de la fase de mejoramiento toda organización debe de regirse en base a:

Mejoramiento Continuo, dentro del sistema de administración de la calidad, se debe de desarrollar una mejora continua para lograr la efectividad es por ello que debe de existir un compromiso contante de la dirección y de todas las áreas de una organización, es por ello que es importante la

realización de auditorías, la revisión activa de la alta dirección administrativa, el análisis constante de datos, el uso de políticas de calidad en base a una comunicación constante entre el cliente y la organización, generando un conocimiento de la satisfacción que tiene el cliente, para luego realizar mejoras continuas por intermedio de acciones correctiva.

Acción Correctiva, Las acciones correctivas deben de desarrollarse para eliminar su procedencia evitando de esta manera que se vuelva a repetir, es por ello que se debe de realizar un procedimiento documentario, donde se revise las inconformidades de los clientes, se determine su origen, se llegue a evaluar que necesidades de acciones correctivas se deben de utilizar, e implementando aquellas que se puedan utilizar, registrando sus resultados y revisándolas.

Acción Preventiva, La organización para evitar aquellas casusas que originen inestabilidad y generen disconformidad dentro de la organización. Es por ello que se debe de tomar medidas de acción preventiva, tales como realizar un procedimiento de guías de documentos para detallar las principales inconformidades, evaluando y determinando que acciones se debe de implementar, cabe precisar que toda acción que se tome debe de estar registrada para luego ser repasada evitando de esta forma una acción correctiva

“Definición de Rentabilidad”, **Ochoa, G. (2008)**, Existen diferentes conceptos de rentabilidad en primer lugar se consideraba a la rentabilidad como un rendimiento del capital de inversión, con el paso de los años el centro de importancia del retorno de la inversión a la cantidad del flujo del efectivo, actualmente se sigue manejando este término se le conoce como el retorno de inversión, es por ello que es uno de las herramientas más importantes para medir el éxito del negocio.

Apaza, M. (2011), Por intermedio de un estado de ganancias y pérdidas se puede analizar la rentabilidad. Un claro ejemplo es cuando un negocio genera más ingresos que egresos, nos trae como resultado que la empresa es rentable. Por lo que podemos decir que la rentabilidad es el rendimiento que se da a través de una serie de capitales o rendimientos que se da con las ventas o los activos. El estudio de la rentabilidad se efectúa midiendo a través de cuatro aspectos importantes las cuales son: el valor de los capitales propios, los netos, el total de activos y por último en base a la utilidad de la empresa.

También **Restrepo, A. (2010)**, en su libro de ratios financieros nos menciona la rentabilidad es un beneficio de la renta el cual se llega a expresar en porcentajes. Así mismo **Lawrence, G. (2012)**, la rentabilidad llega a medir como la empresa llega a utilizar de una forma eficiente sus recursos financieros. En una empresa existen diferentes formas de medirla, dichas mediciones permiten analizar las utilidades de la empresa y relacionarla con las ventas, un grupo de activos, pero sobretodo con la inversión de los propietarios, debido a que evalúan el crecimiento de sus ganancias, es debido a ello que actualmente muchas de las empresas cuentan con capital externo, tales como los acreedores, es por ello que procuran darle importancia al incremento de las utilidades, ya que si una empresa tiene mayores utilidades, por lo tanto tendrá mayor crecimiento en el mercado. **Joaquim, J. (2011)**, refiere que la rentabilidad llega a medir las condiciones que tiene la empresa para saber utilizar recursos, los cuales se llegan apreciar en los resultados netos, para tomar adecuadas decisiones en base a los fondos que la empresa llega a tener, ya que se ven reflejados en los resultados de los ratios de la empresa. Dichos resultados se obtienen en un periodo conjuntamente con los capitales propios de la empresa, cabe resaltar cuando se quiere comparar una empresa con la otra, solo se puede percibir a través de valores numéricos su índice de productividad o de crecimiento, ya que no se puede sacar conclusiones sobre sus situaciones técnico-económicas, es decir el número de cantidades vendidas o producidas de la empresa con respecto a otra. Es debido a ello la importancia de la rentabilidad ya que llega a influir en la

financiación de la empresa, medir los recursos que cuenta, y el nivel de endeudamiento con la que cuenta.

Andrade, E. (2013), la rentabilidad mide la relación de las ventas con su capital, los cuales se ven identificados a través de las utilidades, así mismo es la que llega a afectar de forma directa en la liquidez o en otras operaciones que se dan a corto plazo. Los factores de la rentabilidad son; la rentabilidad sobre activos totales y de patrimonio.

En cuanto a la **Rentabilidad financiera, Apaza, M. (2011)**, nos hace referencia que la rentabilidad financiera es el rendimiento que se llega a obtener por los fondos propios, donde llega a comparar el bien que subsiste en el propietario y los recursos arriesgados que se utilizaron para obtener el lucro. Cabe precisar que empresarialmente la rentabilidad financiera juega un papel muy importante en los accionistas, ya que los directivos de las organizaciones buscan maximizar las utilidades, y de esta forma generar una mayor ganancia. Así mismo una rentabilidad financiera escasa sucede cuando existe una limitación a los fondos propios.

Restrepo, A. (2010) nos indica que es el retorno que se espera de una determinada inversión en un periodo.

Existen determinadas razones que ayudan a medir la eficiencia del conjunto de operaciones que se llegan a realizar en la empresa, los cuales sirven para producir utilidades. A continuación las principales razones:

Rentabilidad sobre las ventas (ROS), Rentabilidad sobre ventas y Margen de rentabilidad bruta (MRB).

Zeballos (2013), la rentabilidad financiera es un índice de medida, que se manifiesta a través de un beneficio económico, el cual comúnmente es llamado utilidad. Es debido a ella que las empresas se llegan a preocupar por la participación que llegan a tener en el mercado, el cual llega a estar custodiado de un adecuado control de costo, que son el costo de fabricación y los gastos de fabricación, los cuales ayudan para calcular el índice de rendimiento.

La evaluación de la rentabilidad se da a través de los siguientes indicadores:

- a) **El ROA** o retorno de los activos totales, es una razón el cual llega nos llega mostrar el comportamiento de los activos de la empresa con la ganancia, generalmente se utiliza para medir la eficiencia de los activos los cuales sirven para generar renta. Se calcula de siguiente formula:
ROA= beneficio de la empresa antes de los impuestos e interés/activos ó
(Utilidad neta/activos totales)x100
- b) **ROE** o retorno sobre el patrimonio, es un ratio que llega a medir el rendimiento del capital propio que los accionistas emplean en una inversión, los capitales propio no es más que el patrimonio neto, ya que es la diferencia del activo con el pasivo. Su cálculo se realiza de la siguiente manera:
ROE= beneficio neto despues de los impuestos e interés/capitales propios ó
(Utilidad neta/Patrimonio)x100
- c) **Margen de utilidad bruta**, es aquella utilidad obtenida luego de pagar los gastos e impuestos, por lo que es el precio de un producto seguido de los costos de fabricación indirectos y directos. La fórmula para calcularla es la siguiente: ingresos totales – costos de producto o servicio o en el margen porcentual con relación de las ventas de la siguiente manera:
Razón de utilidad bruta sobre ventas = (Ventas – Costo de los bienes/ Ventas) x 100. = (Utilidad bruta / Ventas netas) x 100.
- d) **Razón de rentabilidad operativa (o ratio de utilidad de operación)**. Este ratio también conocido como margen de utilidad operativa, el cual mide el porcentaje de los eventos netos, después que ya se dijeron los costos y gastos de operación, También considera como una utilidad pura ya que es la utilidad ganada sin interés, los dividendos e impuestos, es debido a ello que se busca que su porcentaje sea alto. Su fórmula para su

cálculo es la siguiente: Rentabilidad de operación = (Utilidad operativa / Ventas netas) x 100.

- e) **Margen neto**, se define como la diferencia de las fuentes de ingresos y el costo y gastos operativos, por lo que a través de este ratio se llega a ver la utilidad o rentabilidad después de haber sido influenciado por los impuestos. A continuación se ve la siguiente fórmula. Rentabilidad neta = (Utilidad neta / Ventas totales) x 100.

1.4. Formulación del problema

Problema General:

¿Cuál es el efecto de la certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 en la rentabilidad de la empresa Halcones Security Selva S.A.C. año 2014?

Problema específico.

- ¿Cuál es la rentabilidad antes de aplicarse el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 en la empresa Halcones Security Selva S.A.C.?
- ¿Cuál es la rentabilidad después de aplicarse el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 en la empresa Halcones Security Selva S.A.C.?

1.5. Justificación del estudio

Una vez teorizado cada una de las variables, es preciso identificar y proceder a realizar las **justificaciones** por las cuales se ha realizado la presente investigación, es así que, **según su conveniencia**, se justifica en la medida de que permitirá conocer como contribuye aplicar los estándares de calidad que ya están establecidos para nuestro caso de estudio el cual se acomoda a nuestro problema real, el cual busca el incremento de la rentabilidad de una empresa en un mediano plazo y esta dedicada a brindar seguridad a las personas e instituciones que lo requieran. En cuanto a su **relevancia social**, se justifica debido a que servirá como ejemplo para otras que otras empresas del sector privado encuentren un punto de partida para contribuir en el desarrollo de una gestión

de calidad y el incremento de la rentabilidad. Con relación a la **implicancia práctica**, el propósito de la presente investigación es analizar el impacto de la certificación de la calidad en la rentabilidad de la empresa Halcones Security Selva, y a la luz de estos concluir de manera preliminar si la calidad impacta positiva o negativamente en la rentabilidad de la organización. Por último, la investigación se encuentra con un **valor teórica** en función a lo propuesto por Besterfield, D. (2009) para la variable Gestión de Calidad ISO 9001:2008, y para la variable rentabilidad se tiene a Zeballos, Z. E. (2013).

1.6. Hipótesis

Siguiendo en proceso a su vez cumpliendo la metodología donde la investigación formula un planteamiento del problema a fin de lograr su resolución y del cual el investigador debe formular sus hipótesis que le permita dar solución a su estudio dentro del campo de la finanzas.

Hipótesis general.

La certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 tiene un efecto positivo en la rentabilidad de la empresa Halcones Security Selva S.A.C. año 2014.

Hipótesis específicas.

La rentabilidad antes de aplicarse el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 en la empresa Halcones Security Selva S.A.C. es baja.

La rentabilidad después de aplicarse el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 en la empresa Halcones Security Selva S.A.C. es alta.

1.7. Objetivos

Objetivo general.

Determinar el efecto de la certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 en la rentabilidad de la empresa Halcones Security Selva S.A.C. año 2014.

Objetivo específicos.

Determinar la rentabilidad antes de aplicarse el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 en la empresa Halcones Security Selva S.A.C. año 2014.

Determinar la rentabilidad después de aplicarse el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 en la empresa Halcones Security Selva S.A.C. año 2014.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de investigación

2.1.1. Tipo de Investigación

Teniendo como referencia la metodología propuesta por Hernández (2010), la investigación es pre experimental.

La presente investigación corresponde a un estudio pre- experimental, debido a que las variables en estudio fueron analizadas en dos periodos distintos.

2.1.2. Diseño de Investigación

Corresponde a un tipo esencial de diseño el cual según el estudio es; **pre-experimental**, ya que la variable dependiente fue evaluada un periodo antes (pre) y un periodo después (post), sobre la aplicación de mejora sobre la variable de independencia para lograr los mejores resultados en favor del estudio.

$$G: \quad O_1 \quad - \quad X \quad - \quad O_2$$

Donde:

O₁ :Rentabilidad antes de la aplicación de la “Certificación sobre la gestión con relación de la Calidad. (ISO 9001:2008)”.

X : “Certificación sobre la gestión con relación de la Calidad. (ISO 9001:2008)”.

O₂ :Rentabilidad después de la aplicación de la Certificación de la gestión de Calidad ISO 9001:2008.

2.2. Variables, Operacionalización

Cuadro 01. Operacionalización de la variable I.

Variable I	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008	Sobre la norma (ISO) la cual es elaborada y propuesta por “La organización internacional sobre la estandarización”, que determina los requisitos para un sistema de gestión de la calidad (SGC), la cual están en función y deben ser aplicados de la forma interna en las organizaciones. Best erfield, D. (2009)	Se desarrollará una lista de cotejo dirigida al personal de la empresa en estudio, mediante los cuales, se podrá evaluar la aplicación del en los sistemas sobre la gestión sobre la calidad mediante ítems formulados a partir de las dimensiones.	Seguimiento	Satisfacción del Cliente Auditoría Interna Medir el nivel de procesos Medir el nivel de producción Mejoramiento continuo Acción Correctiva
			Mejoramiento	Acción Preventiva

Fuente: Fundamentación teórica.

Cuadro 02. Operacionalización de la variable II.

Variable II	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Rentabilidad	Relación entre los resultados o beneficios obtenidos en un periodo (usualmente un año), y los capitales (o recursos) propios de la empresa durante ese periodo. Joaquín, J. (2011)	La rentabilidad es la relación entre las utilidades de la empresa y la inversión realizada.	Retorno sobre los activos totales	(Utilidad neta / Total activos) x 100	Razón.
			Retorno sobre el patrimonio	(Utilidad neta / Patrimonio) x 100	
			Razón de utilidad bruta sobre ventas	(Utilidad bruta / Ventas netas) x 100	
			Rentabilidad de operación	(Utilidad operativa / Ventas netas) x 100	
			Rentabilidad neta	(Utilidad neta / Ventas totales) x 100	

Fuente: Fundamentación teórica.

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Sobre la población de estudio se observó que está conformada por los colaboradores de la empresa Halcones Security Selva y los resultados de la rentabilidad generada por los estados financieros de la empresa.

2.3.2. Muestra

Para el objeto del estudio por las propias características de la investigación se trabajó con 2 estados financieros de la empresa Halcones Security Selva S.A.C, del año 2013 y 2014, para determinar los resultados de la rentabilidad.

2.4. Técnicas e instrumento sobre recolección de dato, confiabilidad y validez.

Técnica	Instrumento	Alcance	Informante
Análisis documental.	Guía de análisis documental.	Obtener información de la variable II.	Estado de resultados integrales y de situación financiera.
Técnica de fichaje.	Guía de fichas bibliográficas.	Desarrollo de la fundamentación teórica, antecedentes y problema.	Revistas, libros, revistas, páginas web, etc.

Fuente: Elaboración propia.

2.5. Métodos de análisis de datos

El método de estudio permitió procesar los datos que han sido llevados a un proceso mediante el programa software (SPSS 24), el mismo en el cual se aplicó como prueba, estadístico de la “t” de Student para determinar la existencia de un efecto entre las variables, así mismo, se empleó esta prueba debido a que se ha trabajado con una variable cualitativa que permite una gran oportunidad de apoyo de la gestión sobre la calidad (ISO – 9001:2008) y una variable cuantitativa (Rentabilidad). Así mismo, se empleó el programa informático de Microsoft Excel, en los cuales se diseñaron diagramas, gráficos y cuadros, a partir de los resultados obtenidos con el fin de facilitar el proceso de análisis, comprensión y descripción de los resultados.

2.6. Aspectos éticos

Las teorías empleadas para las variables en estudio, no fueron alteradas ni modificadas, cumpliéndose de esta manera con el reconocimiento de los derechos de autor.

III. RESULTADOS

Respecto al capítulo tres se presenta cada uno de los resultados que tiene la investigación con respecto a sus objetivos tanto general y específico lo mismo que fue procesado en su momento y expuestos dentro de cada uno de sus gráficas y tableros para llegar un análisis de estudio.

3.1. Determinar la rentabilidad antes de aplicarse el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 de la empresa Halcones Security Selva S.A.C. 2014.

Para conocer la rentabilidad antes de aplicarse el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 en la empresa Halcones Security Selva S.A.C. 2014 se procedió a hacer uso de los estados de resultados integrales y de situación financiera de la empresa correspondiente al año 2013. Evaluando a cada uno de los indicadores en estudio, los mismos que son mencionados a continuación:

Tabla 1

Rentabilidad antes de aplicarse el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 en la empresa Halcones Security Selva S.A.C.

RENTABILIDAD				2013			
Retorno sobre los activos totales	=	Utilidad neta Total activos	x 100	50,627 718,332	x 100	=	7.05
Retorno sobre el patrimonio	=	Utilidad neta Patrimonio	x 100	50,627 257,846	x 100	=	19.63
Utilidad bruta sobre ventas	=	Utilidad bruta Ventas netas	x 100	954,564 2,052,244	x 100	=	46.51
Rentabilidad operativa	=	Utilidad operativa Ventas netas	x 100	103,966 2,052,244	x 100	=	5.07
Rentabilidad neta	=	Utilidad neta	x 100	50,627	x 100	=	2.47

	Ventas netas	2,052,244
Período	Año 2012	Año 2013
Porcentaje de Rentabilidad	2.02	2.47

Fuente: Anexo 05. Matriz de resultados de la rentabilidad

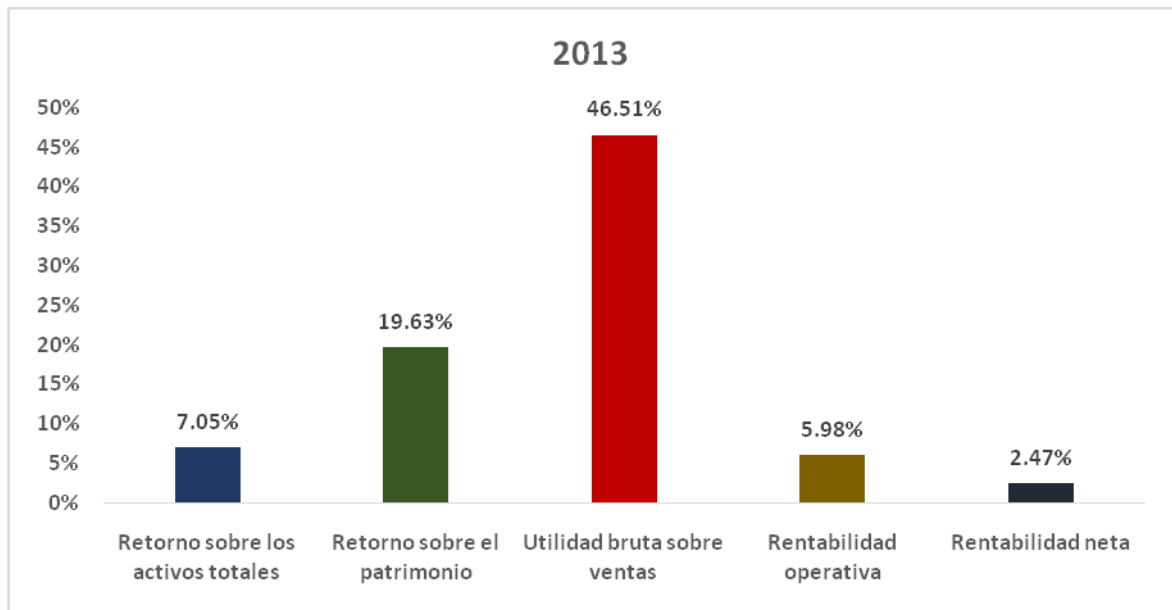


Figura 1. Rentabilidad antes de aplicarse (ISO - 9001:2008) en la empresa Halcones Security Selva S.A.C.

Fuente: Anexo 05. Matriz de resultados de la rentabilidad según ratios anexo.

Interpretación.

Según la Tabla 01 y en el Gráfico 01 se puede observar que la empresa para el periodo 2013, presenta los siguientes porcentajes en función a los ratios de rentabilidad aplicados: un 7.05% en lo que respecta al ratio de Retorno sobre los activos totales, un 19.63% en el ratio de retorno sobre el patrimonio debido a que en este periodo ha tenido pocas inversiones en cuanto a compras de uniformes para el personal de seguridad, algunas compras en cámaras de vigilancia, armas de fuego y recursos para oficina como computadoras portátiles. En cuanto al índice de la rentabilidad bruta sobre ventas el resultado obtenido es de unos 46.51%. En el penúltima ratio evaluado (rentabilidad operativa) se obtuvo un índice del 5.07%, mientras en lo que respecta a la rentabilidad

neta, la empresa para el término del periodo 2013 obtuvo tan solo el 2.47% de rentabilidad tras deducir todos sus ingresos y gastos.

3.2. Determinar la rentabilidad después de aplicarse el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 de la empresa Halcones Security Selva S.A.C. 2014.

Posteriormente para conocer la rentabilidad después de aplicarse el I.S.O. - 9001:2008, dentro de la empresa Halcones Security Selva S.A.C. se hizo uso sobre sus estados sobre la situación financiera y sobre sus estados de resultados integrales de la mencionada empresa correspondiente al año 2014. Por lo cual se obtuvieron los resultados siguientes:

Tabla 2

Rentabilidad después de aplicarse el I.S.O. 9001:2008, para la empresa Halcones Security Selva S.A.C.

RENTABILIDAD				2014	
Retorno sobre los activos totales	=	Utilidad neta Total activos	x 100	104,990 986,874	x 100 = 10.64
Retorno sobre el patrimonio	=	Utilidad neta Patrimonio	x 100	104,990 413,015	x 100 = 25.42
Utilidad bruta sobre ventas	=	Utilidad bruta Ventas netas	x 100	1,412,369 2,765,294	x 100 = 51.07
Rentabilidad operativa	=	Utilidad operativa Ventas netas	x 100	187,139 2,765,294	x 100 = 6.77
Rentabilidad neta	=	Utilidad neta Ventas netas	x 100	104,990 2,765,294	x 100 = 3.80
				Año 2012	Año 2013
				2.02	2.47
					Año 2014
					3.80

Fuente: Anexo 05. Matriz de resultados de la rentabilidad.

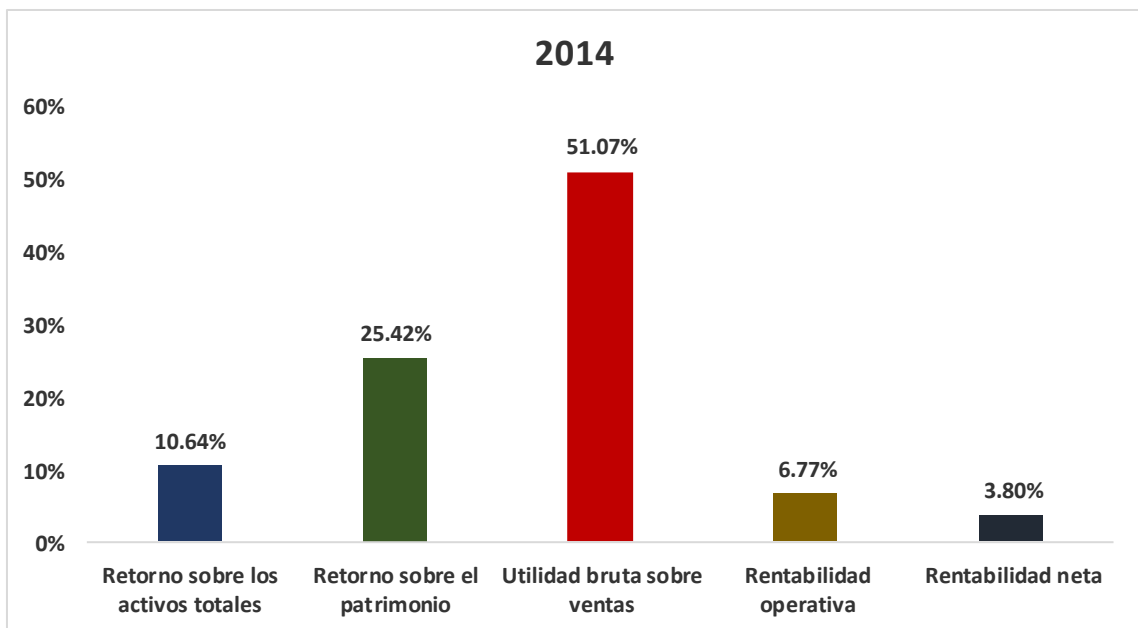


Figura 2. Rentabilidad después de aplicarse el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 en la empresa Halcones Security Selva S.A.C.

Fuente: Anexo 05. Matriz de resultados de la rentabilidad según ratios.

Interpretación.

Como se puede observar en la Tabla 02 y en el Gráfico 02, la rentabilidad presentada en la empresa Halcones Security Selva S.A.C. para el periodo 2014 en función a sus ratios evaluados son los siguientes: Un 10.64% corresponde al índice de retorno sobre los activos totales lo cual quiere decir que la empresa posee económicamente más activos que ingresos netos. En cuanto al índice de retorno sobre el patrimonio, se obtuvo un valor del 25.42% debido a que el patrimonio de la empresa triplica la utilidad neta percibida para el periodo. El tercer ratio evaluado es la utilidad bruta sobre ventas, en donde se obtuvo un índice de 51.07%. En cuanto a la rentabilidad operativa percibida por la empresa para finales del periodo, se obtuvo un 6.77%. Con respecto al último ratio (rentabilidad neta) se obtuvo un índice superior al 2012 y 2013 el cual equivale al 3.80%, debido a que la empresa incrementó la cartera de clientes ejecutando estrategias (I.S.O. - 9001:2008).

3.3. Evaluar cuán significativo es el efecto de la certificación I.S.O. - 9001:2008 sobre la rentabilidad en la empresa Halcones Security Selva S.A.C. año 2014.

Tabla 3

Impacto del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 en la rentabilidad para la empresa Halcones Security Selva S.A.C.

% RATIOS RENTABLES	2013	2014
Retorno sobre los activos totales	7.05%	10.64%
Retorno sobre el patrimonio	19.63%	25.42%
Utilidad bruta sobre ventas	46.51%	51.07%
Rentabilidad operativa	5.98%	6.77%
Rentabilidad neta	2.47%	3.80%

Fuente: Rentabilidad antes y después de aplicarse el (I.S.O. - 9001:2008), para la empresa Halcones Security Selva S.A.C.

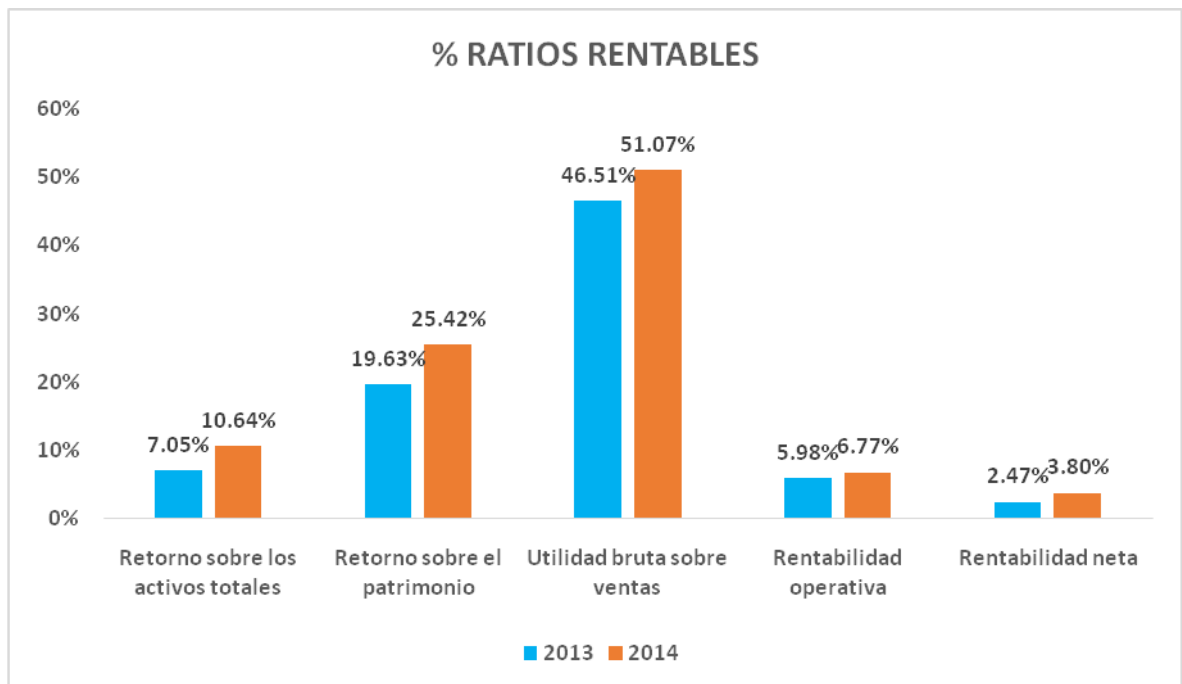


Figura 3. *Impacto del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 en la rentabilidad para la empresa Halcones Security Selva S.A.C.*

Fuente: Rentabilidad de la empresa Halcones Security Selva S.A.C año 2013 y 2014 según ratios.

Interpretación.

Tras haber calculado los índices de rentabilidad en cada uno de los periodos, se procedió a compáralos, es así que en la Tabla 03 y Gráfico 03 se presenta la comparación respectiva de dichos periodos, obteniendo como resultado unánime que la empresa tras la obtención de la certificación (I.S.O. - 9001:2008), incrementó considerablemente su rentabilidad. el resultado de este incremento en los índices de rentabilidad se debe a que la empresa incremento sus ingresos (ventas) en casi el 100%, para lo cual tuvo que invertir en sus activos como implementos tecnológicos de última generación, equipos de seguridad más sofisticados, y capacitación a su personal. Es por ello, que se tiene los siguientes resultados: Respecto al ratio de Retorno sobre los activos totales, se incrementó en un 3.59%, el ratio de retorno sobre el patrimonio se incrementó en 5.79%, la utilidad bruta sobre ventas presento un incremento de 4.56% y la rentabilidad operativa como la rentabilidad neta se incrementaron en un 0.79% y 1.33% respectivamente.

Con ello se identifica que no solo hubo un efecto en la rentabilidad, sino también que dicho efecto es positivo para la empresa.

Tabla 4

Tabla de Distribución t de Student.

	Media	Desviación típ.	Diferencias relacionadas			T	gl	Sig. (bilateral)
			Error típ. de la media	95% Intervalo de confianza para la diferencia				
				Inferior	Superior			
DESPUES - ANTES	3,21200	2,12215	,94905	,57700	5,84700	3,384	4	,028

Fuente: Anexo 06 Validación de instrumentos

Interpretación.

En la Tabla 04 (Tabla de distribución t de Student), se puede apreciar que la significancia bilateral obtenida es de 0.028, la misma que según la teoría es inferior a los 0.05, lo cual indica la presencia de un efecto significativo del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 sobre la rentabilidad de la empresa Halcones Security Selva S.A.C.

Hipótesis.

H_i : La certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008, tiene un efecto positivo en la rentabilidad de la empresa Halcones Security Selva S.A.C. año 2014.

Nivel de significancia.

$$\alpha = 0.05 = 5\%$$

Estadístico de prueba

Prueba t.

Tabla 5. Estadístico de prueba

Efecto de la Gestión de Calidad ISO 9001:2008 en la rentabilidad de la empresa Halcones Security Selva S.A.C.	Gl	t Tabular	Nivel de Significancia	$1-\alpha$	t Calcular	Decisión
	4	2.132	0.05	0.950	3.384	Se rechaza H_0 y se acepta H_i .

Fuente: Anexo 07 SPSS Vista de variables

N= Muestra

r= Grados de Libertad

$$r = N - 1$$

$$r = 5 - 1 \rightarrow r = 4$$

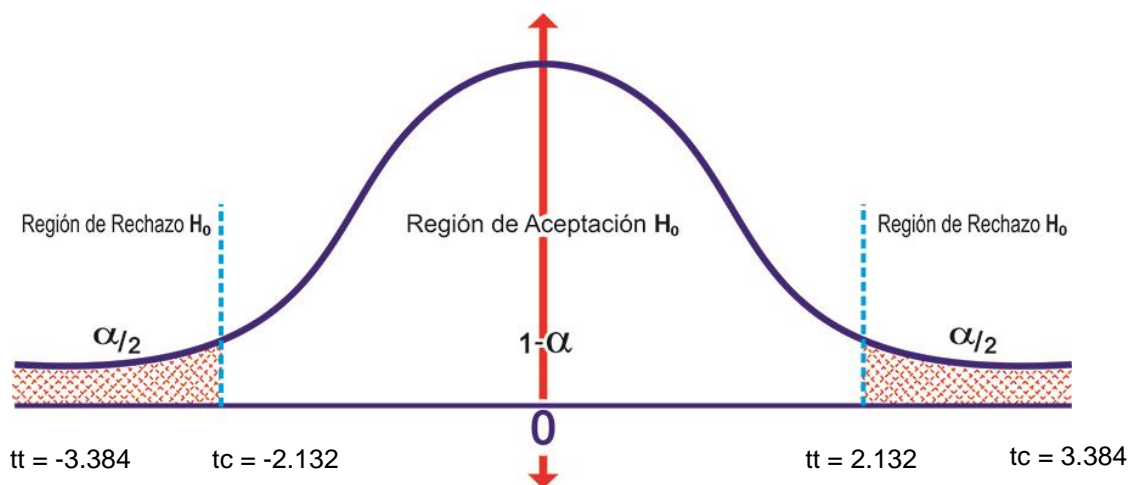


Figura 4. Campana de t de Student

Fuente: Tabla 05 Estadístico de prueba – Anexo 07 SPSS Vista de variables

Interpretación.

Al realizar una de las pruebas que permitirán contrastar la hipótesis con el cual se responderá al planteamiento de la realidad problemática dentro del estudio, llegó a determinar que como la “t tabular” (tt) es menor que la “t calcular” (tc), se rechaza la H_0 , y se acepta la hipótesis alterna (H_i) la cual nos menciona lo siguiente: La certificación I.S.O. - 9001:2008, tiene un efecto positivo en los ratios de rentabilidad de la empresa Halcones Security Selva S.A.C., 2014. Con ello, se concluye la investigación aceptando la existencia de un efecto positivo en la variable de estudio.

IV. DISCUSIÓN

Según estudios recientes por la **Norma ISO 9001 (2008)**, indica que lograr una adaptación de un proceso sistemático sobre la gestión hacia la mejora de la calidad, debe ser una toma de decisión muy estratégica, de una organización; en donde se reconozcan en la investigación se busca reducir significativamente los riesgo que se presentan dentro de la empresa en cada uno de sus periodos el cual es necesario para incrementar su beneficio de manera muy proporcional cada año además de incrementar su productos y servicios mejorando los contratos con las empresas. Dentro de ello se encuentra necesario conocer el efecto que estas actividades puedan tener en la rentabilidad de la empresa; ello tiene por lo tanto coherencia con lo mencionado por Apaza, M. (2011), quien menciona que el análisis de la rentabilidad o el beneficio de la empresa permite relacionar lo que la empresa gana a través del estado de ganancias y pérdidas, con el que se precisa para poder desarrollar con normalidad su actividad empresarial. Del mismo modo se empleó la investigación de Jennifer & Rosibel (2013), en su trabajo titulado: El estudio busca mejorar su rentabilidad en la empresa constructora el cual está bajo la influencia de la certificación de la I.S.O. – 9001, en cual está muy ligada al cumplimiento de la calidad en la empresa Sermaco, es por ello busca mejorar su gestión la cual sea muy significativa sobre su calidad en cada uno de sus productos los cuales son ofrecidos con ello logro mejorar sus costos basados en la reducción periódica el cual es un método muy importante el cual según diversos autores es una estrategia en el liderazgo de los costos de sus materiales.

Es así que en la presente investigación se tuvo que conocer el estado de la rentabilidad antes de la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 en la empresa Halcones Security Selva S.A.C.; para ello se evaluó el año 2013, en donde se pudo observar que la rentabilidad presentada era similar al del periodo 2012, en otras palabras, los resultados arrojados muestran que no existió un incremento considerable para el periodo estudiado.

En base a lo mencionado en la teoría de Restrepo, A. (2010), indica que la rentabilidad es el retorno medido sobre la inversión en el periodo de tiempo; es buscar mejorar los productos respecto a su margen y su tipo de rotación en cada uno de ellos obtenida por la empresa en un periodo de tiempo determinado. Así mismo se compararon toda la acumulación del resultado obtenido en la investigación de Marín, L. (2010), titulada: La

investigación busca determinar el nivel significativo de cómo influye la certificación I.S.O. – 9000, sobre sus resultado, dentro del estudio se evidencia los tratamientos y conocimientos del caso respecto a la producción muebles el cual presenta una propuesta diferente sobre su línea de productos, la empresa tiene como fortaleza en proponer la mejor calidad en cuanto a experiencia en sus diseño sumado a la calidad I.S.O. – 9000, que demuestra su buena calidad en sus acabados que refleja una ventaja muy competitiva en la industria.

Es por ello que se necesita tener mas conocimiento sobre la rentabilidad que adquiere la investigación dentro de un marco de conocimientos que aportan a sector empresarial.

Es por esta razón, que se evaluó la rentabilidad en la empresa Halcones Security Selva S.A.C. de la ciudad de Tarapoto tras la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008. En donde se ha podido observar que en el 2014 la empresa presento mejoras significativas en el incremento de sus ratios rentables, obteniéndose por ejemplo que la utilidad bruta sobre ventas, presentó un índice de 51.07%, la rentabilidad operativa percibida por la empresa fue de un 6.77% y la rentabilidad neta presentada fue de un 3.80%.

Finalmente para evaluar el efecto que tiene la certificación del I.S.O. - 9001:2008, para su rentabilidad de la empresa Halcones Security Selva S.A.C. primero se tuvo que conocer la definición de la Gestión de Calidad ISO 9001:2008, lo cual según lo mencionado por Besterfield, D. (2009), indica que la norma es una certificación muy bien elaborada por una de las mejores organizaciones dedicadas a brindar modelos y procedimientos estandarizados a nivel mundial (I.S.O.) el cual busca determinar los diversos requisitos para mejorar su sistema de gerencia con beneficio al cumplimiento de la calidad los cuales deben aplicarse de forma interna en la empresa Halcones Security Selva S.A.C. Así mismo, se tiene en cuenta la investigación de Méndez y Avella (2009), se titulada: “*Diseño del sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008 para la empresa Dicomtelsa*”, en donde menciona que la situación inicial de cual se demuestra que existe un logro de cumplir a 29.5% del requerimiento de la norma, el cual nos permite definir la poca falta de los estándares los cuales no son claros dentro del estudio y no permite satisfacer plenamente sus necesidades con el cliente, pues carece de diversas necesidades en la

adaptación de sus necesidades de crecimiento dentro del sistema de gerencia sobre la calidad el cual se basa a las normas (ISO – 9001 – 2008).

Con ello, al estudiar la rentabilidad antes y después de la obtención de la norma de calidad, y al realizar una evaluación de la gestión de calidad en la actualidad, se ha podido evidenciar la existencia de un efecto positivo que trajo consigo la obtención de la certificación en la empresa Halcones Security Selva S.A.C. de la ciudad de Tarapoto, ya que las ventas y los ingresos presentados en la empresa se vieron incrementados, lo cual se ve reflejado en el significativo alza del valor de la rentabilidad en la empresa. Así mismo, se termina esta investigación aceptando la hipótesis alterna.

V. CONCLUSIONES

Tras haber desarrollado y presentado todo el estudio conforme a sus resultados de la respectiva investigación de campo, del cual se concluye de que el efecto que tiene la certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 sobre la rentabilidad de la empresa Halcones Security Selva S.A.C. año 2014 es positiva, debido a que permitió el incremento en los niveles de rentabilidad de la empresa. Así mismo, donde llego a la conclusión siguiente:

5.1 Se logró determinar los ratios rentables durante el periodo 2012-2013 (periodo en el cual aún no se contaba con la certificación de la Norma ISO 9001:2008), se pudo identificar que índices de rentabilidad obtenidos, no presentaban un incremento significativo. Es así que al evaluar los índices como el de la rentabilidad operativa, se obtuvo un índice del 5.07%, mientras en lo que respecta a la rentabilidad neta, la empresa para el término del periodo 2013 obtuvo tan solo el 2.47% de rentabilidad tras deducir todos sus ingresos y gastos.

5.2 Se determinó la rentabilidad después de la aplicación de la norma ISO 9001:2008 (periodo 2014), se logró evidenciar un incremento dentro de los niveles de rentabilidad de la empresa en comparación con el periodo 2013. Por esta razón se puede apreciar que por ejemplo: la utilidad bruta sobre ventas, fue 51.07%, la rentabilidad operativa percibida por la empresa fue de 6.77%, y en cuanto a la rentabilidad neta, el índice obtenido equivale al 3.80%. Así mismo, se estableció que el incremento considerablemente de la rentabilidad en la empresa se debe a que la empresa incremento sus ingresos (ventas) en casi el 100%, para lo cual tuvo que invertir en sus activos como implementos tecnológicos de última generación, equipos de seguridad más sofisticados, y capacitación a su personal. Es por ello, que se tiene los siguientes resultados: Respecto al ratio de Retorno sobre los activos totales, se incrementó en un 3.59%, el ratio de retorno sobre el patrimonio se incrementó en 5.79%, la utilidad bruta sobre ventas presento un incremento de 4.56% y la rentabilidad operativa como la rentabilidad neta se incrementaron en un 0.79% y 1.33% respectivamente.

5.3 Con el término del presente estudio, se logró identificar la existencia de un efecto significativo entre las variables en estudio, es decir, entre ISO - 9001:2008, (la certificación del sistema de calidad) y la rentabilidad de la empresa Halcones Security Selva S.A.C. durante el periodo 2014.

VI. RECOMENDACIONES

Al finalizar el presente estudio, se realizan las siguientes recomendaciones a fin de mejorar ciertos aspectos observados durante el desarrollo de la investigación:

6.1 Se debe diseñar estrategias de planificación para la certificación del Sistema de Gestión de Calidad y realizar diagnóstico en empresa para identificar las causas de la rentabilidad para el periodo 2013 no haya sido el adecuado y esperado.

6.2 Comparar del resultado obtenido para la respectiva investigación, con otros relacionados que se encuentren dentro del territorio peruano, a fin de establecer y generalizar el efecto encontrado.

6.3 Se recomienda a la gerencia de la empresa Halcones Security Selva S.A.C. a evaluar la incidencia que ha venido teniendo la implementación de la certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 no solo en la rentabilidad de la empresa, sino también en la utilización de estrategias y actividades de calidad brindadas a los clientes y la mejora continua del servicio ofrecido.

VII. REFERENCIAS

- Andrade, E. (2013). *Diccionario de Contabilidad*. (Tercera Edición Editorial Andrade.) Lima – Perú.
- Apaza, M. (2011). *Análisis e Interpretación de los Estados Financieros* (JCM editores). Perú:
- Bestherfield, P. (2010). *Controles sobre la Calidad*. (Oct. Ed.). México: The Pearson Education.
- D'Alessandro L. (2010). *Norma de calidad ISO9001:2008; Para una organización dedicada a servicios de préstamos financieros. Un análisis que aplica dentro de las Pymes Santa Rosa que presenta mucha eficiencia en el tipo de calidad*. (Tesis para optar el grado de maestro en negociación). Universidad Continental.
- Como menciona la Organización Internacional de Normalización – ISO (2010). Normas Internacionales y Normas privadas*. (Primera edición). Ginebra. Editorial Chemin de la Voie-Creuse.
- Goñi, J. (2012). *El talento. Base de un progreso consciente para elegir un futuro: Talento, Tecnología y Tiempo*. Ediciones Días de Santos, Madrid.
- Hall & Gutierrez J. (2011). *Influencia de la Certificación ISO 9001 en la Rentabilidad de la Empresa Constructora Sermaco*. (Tesis para obtener el gado de Magister en Ingeniería Económica). Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC), San Pedro Sula, Honduras.
- Hernández, Fernández y Baptista (2014). *Metodología sobre la investigación*. (6° ed.). México: Mc Graw Hill.
- ICONTEC (2009). *Norma Técnica NTC-ISO: colombiana 9001*. Tercera Actualización. Recuperado el 25/07/15 de: <https://www.ceceps.edu.col/documento/calidades/ISO-9000-2009.pdf>
- Joaquim, J. (2011), *Analisis Del Funcionamiento Economico De Las Empresas*. Cerdanyola-Bellaterra (Barcelona). ISBN: Depósito legal: B - 39.941 – 97. 5ª Edición.
- Lawrence, G. (2013). *El Principio sobre las gerencias financieras*. (14° .Ed). México; The Pearson Education.

- Mesas, B. (2014). *Servicios básicos de la alimentación, bebidas y obligaciones de post-servicio en un restaurant*. (Primera Edición), Málaga. INNOVA.
- Ochoa, G. (2008) *Administración Financiera*. (2da.Ed). México.
- Publicaciones Vértices S.L. (2010). *Cocina en línea fría*. Editorial Vértices. Málaga – España.
- Restrepo, A. (2010). *El precio: clave de la rentabilidad: estrategias de marketing para su negocio*. (Primera Edición), Bogotá: Editorial6 Planeta Colombiana SA.
- Trujillo, A. & Carrete, L. (2011). *Como lograr tener una medición sobre las calidades y su percepción de algunos tipos servicio en la ciudad de México; Servicio con la calidad en la ciudad federal de México. México D.F. LID*. (Ed. México).
- Zeballos, Z. E. (2013). *Rentabilidad y la administración* Perú: Editorial JUVE E.I.R.L.
- Marín, L. (2010). *Efectos sobre el uso de la calidad ISO 9001:2008 para lograr incrementar la rentabilidad en la empresa Rioja, 2010*. Para obtener el grado de magister en economía y finanzas. Universidad de Salamanca.
- Avella, N. y Méndez J. (2010). *Influencia del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008 para incrementar los beneficios económicos en la industria Dicomtelsac, 2010*. (Investigación para optar el grado de doctor en Ingeniería Industrial). Pontificia Universidad Javeriana; Bogotá - Colombia.
- Illias, V. (2011). *Influencia del sistema ISO 9001:2001 para incrementar la administración estratégicas por los factores del Balanced Scorecard que se aplica a los operadores logísticos, 2011*. Para optar el grado de magister en finanzas corporativas. Pontificia Universidad Católica del Perú: Lima – Perú.

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de consistencia.

DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA

- El desconocimiento de la rentabilidad antes de aplicarse el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 en la empresa Halcones Security Selva S.A.C.
- El desconocimiento de la rentabilidad después de aplicarse el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 en la empresa Halcones Security Selva S.A.C.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA GENERAL	HIPOTESIS	OBJETIVOS	ASPECTOS TEÓRICOS
<p>¿Cuál es el efecto de la certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 en la rentabilidad de la empresa Halcones Security Selva S.A.C. año 2014?</p>	<p>HIPOTESIS Hi: La certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 tiene un efecto positivo en la rentabilidad de la empresa Halcones Security Selva S.A.C. año 2014. Ho: La certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 tiene un efecto negativo en la rentabilidad de la empresa Halcones Security Selva S.A.C. año 2014.</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar el efecto de la certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 en la rentabilidad de la empresa Halcones Security Selva S.A.C. año 2014. OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer la rentabilidad antes de aplicarse el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 en la empresa Halcones Security Selva S.A.C. año 2014. • Conocer la rentabilidad después de aplicarse el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 en la empresa Halcones Security Selva S.A.C. año 2014. 	<p>Variable: Rentabilidad.</p>

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	VARIABLES DE ESTUDIO				POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
<p>Tipo de estudio. Experimental</p> <p>Diseño. Pre experimental</p> <p>Dónde: G: O₁ – X – O₂</p> <p>Donde: O₁:Rentabilidad antes de la aplicación de la Certificación De Gestión de Calidad ISO 9001:2008. X :Certificación De Gestión de Calidad ISO 9001:2008. O₂:Rentabilidad después de la aplicación de la Certificación De Gestión de Calidad ISO 9001:2008.</p>	<p>Variable I</p> <p>Certificación De Gestión de Calidad ISO 9001:2008</p>	<p>Definición conceptual</p> <p>Norma elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO), que determina los requisitos para un sistema de gestión de la calidad (SGC), que deben aplicarse de forma interna en las organizaciones. Besterfield, D. (2009)</p>	<p>Dimensiones</p> <p>Seguimiento</p> <p>Mejoramiento</p>	<p>Indicadores</p> <p>Satisfacción del Cliente</p> <p>Auditoria Interna</p> <p>Medición de los Procesos</p> <p>Control y la Medición del Producto / Servicio</p> <p>Mejoramiento continuo</p> <p>Acción Correctiva</p> <p>Acción Preventiva</p>	<p>POBLACIÓN</p> <p>La población estuvo constituida por la empresa Halcones Security Selva y los resultados de la rentabilidad generada por los estados financieros de la empresa.</p> <p>MUESTRA</p> <p>Para el objeto del estudio por las propias características de la investigación se trabajó con los resultados de la rentabilidad generada por los estados financieros de la empresa Halcones Security Selva S.A.C, año 2013 y 2014.</p>	<p>Técnica</p> <p>Lista de cotejo</p> <p>Análisis documental</p> <p>Técnica de fichaje</p> <p>Instrumento</p> <p>Guía de lista de cotejo</p> <p>Guía de análisis documental</p> <p>Guía de fichas bibliográficas</p>
	<p>Variable II</p> <p>Rentabilidad</p>	<p>Definición conceptual</p> <p>Relación entre los resultados o beneficios obtenidos en un periodo (usualmente un año), y los capitales (o recursos) propios de la empresa durante ese periodo. Joaquim, J. (2011)</p>	<p>Dimensiones</p> <p>Retorno sobre los activos totales</p> <p>Retorno sobre el patrimonio</p> <p>Razón de utilidad bruta sobre ventas</p> <p>Rentabilidad de operación</p> <p>Rentabilidad neta</p>	<p>Indicadores</p> <p>(Utilidad neta / Total activos) x 100</p> <p>(Utilidad neta / Patrimonio) x 100</p> <p>(Utilidad bruta / Ventas netas) x 100</p> <p>(Utilidad operativa / Ventas netas) x 100</p> <p>(Utilidad neta / Ventas totales) x 100</p>		

Anexo 02.

Guía de fichas bibliográficas.

Con la finalidad de evaluar la gestión de calidad en la empresa, se ha formulado una ficha bibliográfica que fue evaluada por el investigador.

Si Cumple

No Cumple

Item	Dimensión 1 : Seguimiento	Escala	
		Si	No
1	Se cuenta con un buen nivel de Satisfacción del Cliente?		
2	La empresa realiza Auditoría Interna por cada período?		
3	La empresa dispone de una herramienta de Medición de los Procesos?		
4	La empresa realiza Control y la Medición del Producto / Servicio		
	Dimensión 2 : Mejoramiento		
5	La gerencia diseña estrategias para el Mejoramiento continuo?		
6	¿La empresa cuenta con plan de Acción Correctiva?		
7	¿La empresa cuenta con plan de Acción Preventiva?		

Anexo 03.

Matriz de resultados gestión de calidad

PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA ISO

		SEGUIMIENTO DE OPORTUNIDADES DE MEJORA				Revisado: RED	Versión: 01	
						Aprobado: GG	Fecha: 01/10/2011	
Sede		LIMA						
N°	Fecha	Oportunidad de Mejora	Responsable de la Mejora	Acciones a Tomar	Estado	Fecha de Cierre		Responsable de la Verificación
						Propuesto	Real	
1	04/07/2011	Evaluar la conveniencia de registrar el control de relevos y las ocurrencias de forma electrónica en el Centro de Control.	Gerente General	Comprar de una PC para el Centro de Control. Capacitar al Operador Centro de Control en computación.	Cerrada	04/08/2011	04/08/2011	Gerente General
2	07/07/2011	Evaluar la conveniencia de adquirir un dominio y los servicios de hosting para crear cuentas corporativas.	Asistente de Gerencia	Cotizar dominio y servicios de hosting. Adquirir dominio y servicios de hosting. Crear cuentas corporativas para el personal.	Cerrada	07/08/2011	07/08/2011	Gerente General
3	20/07/2011	Para un mejor manejo visual de los elementos del Almacén identificarlos con cartillas con su respectivo nombre	Jefe de Logística	Diseño de cartillas con los nombres de los tipos de uniforme y pegado de estas en los estantes para su mejor identificación.	Cerrada	20/08/2011	20/08/2011	Gerente General

Anexo 04.

Instrumento para evaluar la rentabilidad.

RENTABILIDAD		RESPUESTA
Retorno sobre los activos totales	$= \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Total activos}} \times 100$	<input type="text"/>
Retorno sobre el patrimonio	$= \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio}} \times 100$	<input type="text"/>
Razón de utilidad bruta sobre ventas	$= \frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Ventas netas}} \times 100$	<input type="text"/>
Razón de rentabilidad operativa	$= \frac{\text{Utilidad operativa}}{\text{Ventas netas}} \times 100$	<input type="text"/>
Razón de rentabilidad neta	$= \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas totales}} \times 100$	<input type="text"/>

Anexo 05. Matriz de resultados de la rentabilidad.

RENTABILIDAD		2012	2013	2014
Retorno sobre los activos totales	$= \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Total activos}} \times 100$	$\frac{29,975}{654,167} \times 100 = \mathbf{4.58}$	$\frac{50,627}{718,332} \times 100 = \mathbf{7.05}$	$\frac{104,990}{986,874} \times 100 = \mathbf{10.64}$
Retorno sobre el patrimonio	$= \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio}} \times 100$	$\frac{29,975}{207,219} \times 100 = \mathbf{14.47}$	$\frac{50,627}{257,846} \times 100 = \mathbf{19.63}$	$\frac{104,990}{413,015} \times 100 = \mathbf{25.42}$
Utilidad bruta sobre ventas	$= \frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Ventas netas}} \times 100$	$\frac{688,668}{1,483,822} \times 100 = \mathbf{46.41}$	$\frac{954,564}{2,052,244} \times 100 = \mathbf{46.51}$	$\frac{1,412,369}{2,765,294} \times 100 = \mathbf{51.07}$
Rentabilidad operativa	$= \frac{\text{Utilidad operativa}}{\text{Ventas netas}} \times 100$	$\frac{88,728}{1,483,822} \times 100 = \mathbf{5.98}$	$\frac{103,966}{2,052,244} \times 100 = \mathbf{5.07}$	$\frac{187,139}{2,765,294} \times 100 = \mathbf{6.77}$
Rentabilidad neta	$= \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}} \times 100$	$\frac{29,975}{1,483,822} \times 100 = \mathbf{2.02}$	$\frac{50,627}{2,052,244} \times 100 = \mathbf{2.47}$	$\frac{104,990}{2,765,294} \times 100 = \mathbf{3.80}$

	Año 2012	Año 2013	Año 2014
Porcentaje de Rentabilidad	2.02	2.47	3.80

Anexo 06. Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: MBA. LIZETH ERLY MESCUA AMPUERO
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 Especialidad : MBA. MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS Y RELACIONES INTERNACIONALES
 Instrumento de evaluación : Guía de fichas bibliográficas
 Autora del instrumento : DORIS CRUZ HERRERA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Rentabilidad de la empresa Halcones Security Selva S.A.C en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Rentabilidad de la empresa Halcones Security Selva S.A.C				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Rentabilidad de la empresa Halcones Security Selva S.A.C				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					45	

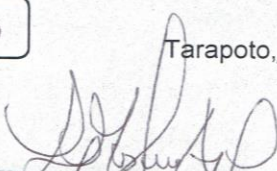
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

X. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45

Tarapoto, 19 de Noviembre de 2018


 Sello personal y firma
 LIC. EN ADMINISTRACIÓN



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: MBA. LIZETH ERLY MESCUA AMPUERO

Institución donde labora : UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Especialidad : MBA. MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS Y
RELACIONES INTERNACIONALES

Instrumento de evaluación : Guía de análisis documentario

Autor (s) del instrumento (s): DORIS CRUZ HERRERA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Certificación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:200 en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Certificación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:200				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Certificación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:200				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						45

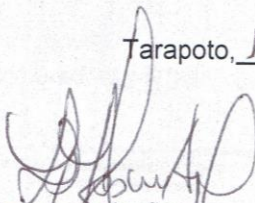
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45

Tarapoto, 19 de Noviembre de 2018


 Sello personal y firma.....
 MBA. Lizeth Erly Mescua Ampuero
 LIC. EN ADMINISTRACIÓN



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: *Fasanando Puyo, Tercero*
 Institución dondempl. labora : UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 Especialidad : *MBA: Maestría en Administración de Negocios y Relaciones Internacionales*
 Instrumento de evaluación : *Guía de análisis documental*
 Autor (s) del instrumento (s): DORIS CRUZ HERRERA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				✓	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Rentabilidad de la empresa Halcones Security Selva S.A.C en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Rentabilidad de la empresa Halcones Security Selva S.A.C					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				✓	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Rentabilidad de la empresa Halcones Security Selva S.A.C					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				✓	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Conforme para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47

Tarapoto, 19 de Noviembre 2018

Sello personal y firma

Tercero Fasanando Puyo
 Lic. en Administración



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: *Fasanando Puyo, Tercero*
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 Especialidad : *MBA: Maestría en Administración de Negocios y Relaciones Internacionales*
 Instrumento de evaluación : *Guía de fichas bibliográficas*
 Autora del instrumento : DORIS CRUZ HERRERA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				✓	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Certificación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Certificación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:200					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				✓	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Certificación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				✓	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Conforme para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

44

Tarapoto, 19 de Noviembre 2018

Sello personal y firma

Tercero Fasanando Puyo
Lic. en Administración



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: MBA. GILES ISUIZA JOSE LUIS

Institución donde labora : UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Especialidad : MBA. MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS Y
RELACIONES INTERNACIONALES

Instrumento de evaluación : Guía de fichas bibliográficas

Autora del instrumento : DORIS CRUZ HERRERA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Certificación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:200 en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Certificación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:200					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Certificación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:200					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Tarapoto, 19 de Noviembre 2018

Sello personal y firma

.....
CPC José Luis Giles Isuiza
N° MATRÍCULA: 19-952

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: MBA. GILES ISUIZA JOSE LUIS
 Institución dondemi. labora : UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 Especialidad : MBA. MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS Y
 RELACIONES INTERNACIONALES
 Instrumento de evaluación : Guía de análisis documentario
 Autor (s) del instrumento (s): DORIS CRUZ HERRERA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Rentabilidad de la empresa Halcones Security Selva S.A.C en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Rentabilidad de la empresa Halcones Security Selva S.A.C					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Rentabilidad de la empresa Halcones Security Selva S.A.C					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD
PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Tarapoto, 19 de Noviembre 2018


 Sello personal y firma

Dr. José Luis Giles Isuiza
 MATRÍCULA: 19-012

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Informes
Estadísticos descriptivos
Tablas

Comparar medias
Medias...
Prueba T para una muestra...
Modelo lineal general
Prueba T para muestras independientes...
Modelos lineales generalizados
Prueba T para muestras relacionadas...
Modelos mixtos
ANOVA de un factor...
Correlaciones
Regresión
Loglineal
Redes neuronales
Clasificar
Reducción de dimensiones
Escala
Pruebas no paramétricas
Predicciones
Superviv.
Respuesta múltiple
Análisis de valores perdidos...
Imputación múltiple
Muestras complejas
Simulación...
Control de calidad
Curva COR...

1: ANTES 7,05

	ANTES	DESPUES
1	7,05	10,64
2	19,63	25,42
3	46,51	51,07
4	5,98	6,77
5	2,47	3,80
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		
21		
22		
23		
24		
25		
26		

Vista de datos Vista de variables

Prueba T para muestras relacionadas... IBM SPSS Statistics Processor está listo

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

1: ANTES 7,05

	ANTES	DESP...
1	7,05	
2	19,63	
3	46,51	
4	5,98	
5	2,47	
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		
21		
22		
23		
24		
25		
26		

Prueba T para muestras relacionadas

Variables emparejadas:

Par	Variable 1	Variable 2
1	[DESP...]	[ANTES]
2		

Aceptar Pegar Restablecer Cancelar Ayuda

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Resultados SPSS

Resultado1.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Edición Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Prueba T
 - Notas
 - Log
 - Prueba T
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Estadísticos de m...
 - Correlaciones de r...
 - Prueba de muestr...
 - Log

Prueba T

[Conjunto_de_datos1] D:\TRABAJOS CARLOSUCV\POST GRADO\15-08-15 HERRERA CRUZ DORIS\Sin título1.sav

Estadísticos de muestras relacionadas

Par 1		Media	N	Desviación tip.	Error tip. de la media
DESPUES	DESPUES	19,5400	5	19,48554	8,71420
	ANTES	16,3280	5	18,07666	8,08413

Correlaciones de muestras relacionadas

Par 1		N	Correlación	Sig.
DESPUES y ANTES		5	,996	,000

Prueba de muestras relacionadas

Par 1	DESPUES - ANTES	Diferencias relacionadas					t	gl	Sig. (bilateral)
		Media	Desviación tip.	Error tip. de la media	95% Intervalo de confianza para la diferencia				
					Inferior	Superior			
		3,21200	2,12215	,94905	,57700	5,84700	3,384	4	,028

DATASET ACTIVATE Conjunto_de_datos1.

SAVE OUTFILE='D:\TRABAJOS CARLOSUCV\POST GRADO\15-08-15 HERRERA CRUZ DORIS\Sin título1.sav' /COMPRESSED.

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Anexo 08. Tabla de la distribución t de Student.

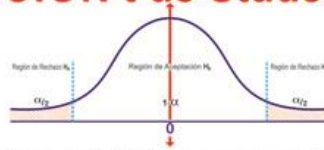
TABLA DE LA DISTRIBUCIÓN t de Student

1- α = nivel de confianza

r = Grados de libertad

r = N - 1

N = Muestra



Si la hipótesis tiene 2 colas, se utilizará el alfa medio, es decir 0.975, por consiguiente
Si la hipótesis tiene 1 cola se utilizará el alfa, es decir 0.95.

*Cuando se utiliza medias para dar solución a la correlación, entonces el grado de libertad es decir (r) se resuelve de la siguiente manera: $r = (N_1 - 1) + (N_2 - 1)$

r	1- α							
	0.75	0.80	0.85	0.90	0.95	0.975	0.99	0.995
1	1.000	1.376	1.963	3.078	6.314	12.706	31.821	63.657
2	0.816	1.061	1.386	1.886	2.920	4.303	6.965	9.925
3	0.765	0.978	1.250	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841
4	0.741	0.941	1.19	1.533	2.132	2.776	3.747	4.604
5	0.727	0.92	1.156	1.476	2.015	2.571	3.365	4.032
6	0.718	0.906	1.334	1.440	1.943	2.447	3.143	3.707
7	0.711	0.896	1.119	1.415	1.895	2.365	2.998	3.499
8	0.706	0.889	1.108	1.397	1.860	2.306	2.896	3.355
9	0.703	0.883	1.100	1.383	1.833	2.262	2.821	3.25
10	0.700	0.879	1.093	1.372	1.812	2.228	2.764	3.169
11	0.697	0.876	1.088	1.363	1.796	2.201	2.718	3.106
12	0.695	0.873	1.083	1.356	1.782	2.179	2.681	3.055
13	0.694	0.870	1.079	1.350	1.771	2.160	2.650	3.012
14	0.692	0.868	1.076	1.345	1.761	2.145	2.624	2.977
15	0.691	0.866	1.074	1.341	1.753	2.131	2.602	2.947
16	0.690	0.865	1.071	1.337	1.746	2.120	2.583	2.921
17	0.689	0.863	1.069	1.333	1.740	2.110	2.567	2.893
18	0.688	0.862	1.067	1.330	1.734	2.101	2.552	2.878
19	0.688	0.861	1.066	1.328	1.729	2.093	2.539	2.861
20	0.687	0.860	1.064	1.325	1.725	2.086	2.528	2.845
21	0.686	0.859	1.063	1.323	1.721	2.080	2.518	2.831
22	0.686	0.858	1.061	1.321	1.717	2.074	2.508	2.819
23	0.685	0.858	1.060	1.319	1.714	2.069	2.500	2.807
24	0.685	0.857	1.059	1.318	1.711	2.064	2.492	2.797
25	0.684	0.856	1.058	1.316	1.708	2.060	2.485	2.787
26	0.684	0.856	1.058	1.315	1.706	2.056	2.479	2.779
27	0.684	0.855	1.057	1.314	1.706	2.052	2.473	2.771
28	0.683	0.855	1.056	1.313	1.701	2.048	2.467	2.763
29	0.683	0.854	1.055	1.311	1.699	2.045	2.462	2.756
30	0.683	0.854	1.055	1.310	1.697	2.042	2.457	2.750
40	0.681	0.851	1.050	1.303	1.684	2.021	2.423	2.704
60	0.679	0.848	1.046	1.296	1.671	2.000	2.390	2.660
120	0.677	0.845	1.041	1.289	1.658	1.980	2.358	2.617
∞	0.674	0.842	1.036	1.282	1.645	1.960	2.326	2.576

Anexo 09. Estados financieros de la Empresa

Balances Generales

HALCONES SECURITY SERVICE SAC
RUC: 20450488021
Jr. Oscar R. Benavides N° 368 - Morales

BALANCE GENERAL
(AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013)

ACTIVO	2013	PASIVO	2013
CORRIENTE		CORRIENTE	
Caja y bancos	266,462	Tributos por pagar	6,656
Cuentas por cobrar comerciales	135,232	Remuneraciones por pagar	118,151
Cuentas por cobrar accionistas	96,553	Proveedores	27,736
		Cuentas por pagar diversas	283,128
	<u>498,247</u>		<u>435,671</u>
NO CORRIENTES		NO CORRIENTE	
Activos diferidos	973	Cuentas por pagar diversas	16,176
Arrendamiento financiero	69,344	Beneficios sociales de los Trabajadores	8,639
Inmueble Maquinaria y equipo	235,962		<u>24,815</u>
(-) Depreciacion	86,194		
	<u>220,085</u>	PATRIMONIO	
		Capital	160,000
		Resultados acumulados	47,219
		Utilidad al 31-12-13	50,627
			<u>257,846</u>
TOTAL ACTIVO	<u>718,332</u>	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	<u>718,332</u>

Tarapoto, 31 de Diciembre del 2013

HALCONES SECURITY SELVA SAC
 RUC: 20450488021
 Jr. Oscar R. Benavides N° 368 - Morales

BALANCE DE SITUACION
 (AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014)

ACTIVO	<u>2014</u>	PASIVO	<u>2014</u>
CORRIENTE		CORRIENTE	
Caja y bancos	268,842	Tributos por pagar	191,013
Cuentas por cobrar comerciales	313,369	Remuneraciones por pagar	193,460
Cuentas por cobrar accionistas	127,478	Proveedores	133,135
Cuentas por cobrar diversas relacionadas	<u>76,803</u>	Cuentas por pagar diversas	<u>517,608</u>
	<u>786,492</u>		
NO CORRIENTES		NO CORRIENTE	
Activos diferidos		Obligaciones financieras	48,805
Arrendamiento financiero	69,343	Pasivos diferidos	<u>7,446</u>
Inmueble Maquinaria y equipo	238,913		<u>56,251</u>
(-) Depreciacion	(<u>107,874</u>)		
	<u>200,382</u>	PATRIMONIO	
		Capital	160,000
		Resultados acumulados	97,846
		Utilidad al 31-12-14	<u>155,169</u>
			<u>413,015</u>
TOTAL ACTIVO	<u><u>986,874</u></u>	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	<u><u>986,874</u></u>

Tarapoto, 31 de Diciembre del 2014

Estados de Ganancias y Pérdidas

Jr. Oscar R. Benavides N° 368 - Morales

ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS AI 31 DE DICIEMBRE 2012

Ventas	1,483,822
(-) Costo de Ventas	(795,154)
Utilidad Bruta	<u>688,668</u>
<u>Gastos Operativos</u>	
Gastos Administracion	359,964)
Gastos Ventas	(239,976)
Utilidad Opertiva	<u>88,728</u>
<u>Otros ingresos y gastos</u>	
Gastos Excepcionales	(0)
Gastos Financieros	(43,653)
Otros ingresos finacieros	0
Resultados antes de participaciones	<u>45,075</u>
Distribucion legal de Renta 5%	2,254
Utilidad antes de impuestos	<u>42,821</u>
I.R 30%	(12,846)
UTILIDAD AL 31-12-2012	<u><u>29,975</u></u>

Tarapoto, 31 de Diciembre del 2012

HALCONES SECURITY SERVICE SAC
RUC: 20450488021
Jr. Oscar R. Benavides N° 368 - Morales

ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS
Al 31 DE DICIEMBRE 2013

Ventas	2,052,244
(-) Costo de Ventas	(1,097,680)
Utilidad Bruta	<u>954,564</u>
<u>Gastos Operativos</u>	
Gastos Administracion	(510,358)
Gastos Ventas	(340,239)
Utilidad Operativa	<u>103,966</u>
<u>Otros ingresos y gastos</u>	
Gastos Excepcionales	(0)
Gastos Financieros	(27,835)
Otros ingresos financieros	0
Resultados antes de participaciones	<u>76,131</u>
Distribucion legal de Renta 5%	3,807
Utilidad antes de impuestos	<u>72,325</u>
I.R 30%	(21,697)
UTILIDAD AL 31-12-2013	<u><u>50,627</u></u>

Tarapoto, 31 de Diciembre del 2013

HALCONES SECURITY SELVA SAC

RUC: 20450488021

Jr. Oscar R. Benavides N° 368 - Morales

ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS

AI 31 DE DICIEMBRE 2014

Ventas	2,765,294
(-) Costo de Ventas	(1,352,925)
Utilidad Bruta	<u>1,412,369</u>
<u>Gastos Operativos</u>	
Gastos Administracion	(735,138)
Gastos Ventas	(490,092)
Utilidad Operativa	<u>187,139</u>
<u>Otros ingresos y gastos</u>	
Gastos Excepcionales	(31,970)
Gastos Financieros	()
Otros ingresos financieros	0
Resultados antes de participaciones	<u>155,169</u>
Distribucion legal de Renta 5%	7,758
Utilidad antes de impuestos	<u>147,411</u>
I.R 30%	(42,421)
UTILIDAD AL 31-12-2014	<u><u>104,990</u></u>

Tarapoto, 31 de Diciembre del 2014

Anexo 10. Certificado del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008.



ICONTEC Certifica que el Sistema de Gestión de:
ICONTEC Certifies that the Management System of:

HALCONES SECURITY SELVA S.A.C

Jr. Oscar R. Benavides Nro. 368 San Martín, Morales, San Martín, Perú

Ha sido evaluado y aprobado con respecto a los requisitos especificados en:
Has been assessed and approved based on the specified requirements of:

ISO 9001:2008

Este Certificado es aplicable a las siguientes actividades:
This certificate is applicable to the following activities:

**Servicio de vigilancia privada,
con y sin armas
Private security service, with
and without weapons**

Esta aprobación está sujeta a que el sistema de gestión se mantenga de acuerdo
con los requisitos especificados, lo cual será verificado por ICONTEC
This approval is subject to the maintenance of the management system according to
the specified requirements, which will be verified by ICONTEC

Certificado: SC-CER313438
Certificate

Fecha de Aprobación: 2014 05 29
Approval Date:

Fecha Última Modificación:
Last Modification Date

Fecha de Vencimiento: 2017 05 28
Expiration Date



Directora Evaluación de la Conformidad de ICONTEC
Conformity Assessment Director of ICONTEC



THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK

CERTIFICATE

IQNet and
ICONTEC

Hereby certify that the organization

HALCONES SECURITY SELVA S.A.C

Jr. Oscar R. Benavides Nro. 368 San Martín, Morales, San Martín, Perú

For the following field of activities:

**Servicio de vigilancia privada,
con y sin armas**

**Private security service, with
and without weapons**

Has implemented and maintains a

Quality Management System

which fulfills the requirements of the following standard

ISO 9001:2008

Issued on: 2014 05 29

Validity date: 2017 05 28

Registration Number: CO-SC-CER313438




Michael Drechsel
President of IQNet


Mónica Vivas
Conformity Assessment Director of ICONTEC



IQNet Partners:*

AENOR Spain AFNOR Certification France AIB-Vinçotte International Belgium ANCE-SIGE Mexico APCER Portugal CCC Cyprus
CISQ Italy CQC China CQM China CQS Czech Republic Cro Cert Croatia DQS Holding GmbH Germany DS Denmark
FCAV Brazil FONDONORMA Venezuela ICONTEC Colombia IMNC Mexico INNORPI Tunisia
Inspecta Certification Finland IRAM Argentina JQA Japan KFO Korea MIRTEC Greece MSZT Hungary Nemko AS Norway
NSAI Ireland PCBC Poland Quality Austria Austria RR Russia SII Israel SIQ Slovenia SIRIM QAS International Malaysia
SQS Switzerland SRAC Romania TEST St Petersburg Russia TSE Turkey YUQS Serbia
IQNet is represented in the USA by: AFNOR Certification, CISQ, DQS Holding GmbH and NSAI Inc.

* The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under www.iqnet-certification.com

ANEXO N° 11
CARTA DE AUTORIZACIÓN

Yo **LEONARDO MAURICIO SANTOS ORTEGA** Gerente de Negocios de la empresa **HALCONES SECURITY SELVA SAC** con **RUC N° 20450488021**, Ubicado en el Jr. Oscar R. Benavides Nro. 368 - Morales.

Autoriza;

Que la señorita **Doris Cruz Herrera** identificado con **DNI N° 41185777**, estudiante de la Escuela de Post Grado de Maestría en Finanzas de la Universidad Cesar Vallejo, puede tener el debido permiso con fines de acceder y obtener información que le permita desarrollar su tesis de investigación con la finalidad de alcanzar su título profesional de Magister en Finanzas.

La cual da fe a la verdad estampando firma y post firma.

Sin otro particular se expide el presente documento a solicitud del interesado para los fines que estime por conveniente.

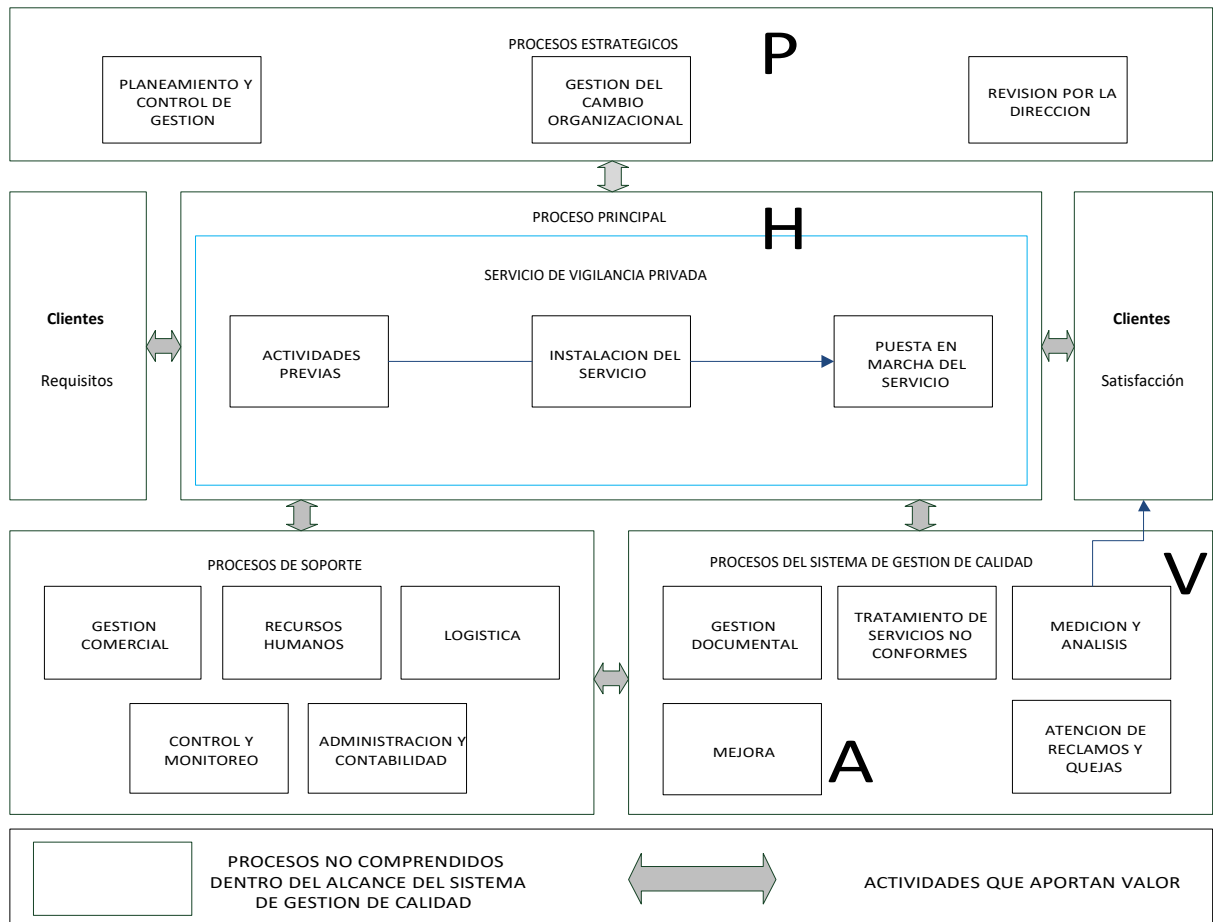
Morales, 17 de Enero del 2019

Atentamente.



HALCONES SECURITY SELVA S.A.C.
Leonardo Mauricio Santos Ortega
GERENTE DE NEGOCIOS

ANEXO 12 Proceso de implementación NORMA ISO 9001:2008





Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Cruz Herrera Doris

D.N.I. : 41185777

Domicilio : Jr. Miraflores N° 900 - Tarapoto

Teléfono :

Fijo : 042508226 Móvil :939306415

E-mail : dcherrera66@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[] Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

[x] Tesis de Posgrado

[x] Maestría

[] Doctorado

Grado : Maestra

Mención : Finanzas

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Cruz Herrera Doris

Título de la tesis:

Efecto de la certificación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 en la rentabilidad de la empresa Halcones Security Selva S.A.C. año 2014.

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : [Signature]

Fecha : 05/04/2019

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

La Dra. ANA NOEMI SANDOVAL VERGARA, ha revisado la tesis del estudiante Br. **DORIS CRUZ HERRERA** titulada “**EFFECTO DE LA CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008 EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA HALCONES SECURITY SELVA S.A.C. AÑO 2014**” constato que la misma tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa **TURNITIN**.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 11 de Junio de 2019



Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara
DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN,
UCV - TARAPOTO



"Efecto de la certificación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 en la rentabilidad de la empresa Halcones Security Selva S.A.C. año 2014"

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN FINANZAS

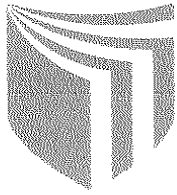
AUTORA:

Br. Doris Cruz Herrera

ASESOR:

Todas las fuentes	
Coincidencia 1 de 132	
• docplayer.es	11 %
Fuente de Internet: 30 URL	
• repositorio.ucv.edu.pe	10 %
Fuente de Internet: 34 URL	
• Entregado a Universida...	10 %
Trabajos del estudiante: 17 trabajos	
• repositorio.unheval.edu...	9 %
Fuente de Internet: 3 URL	
• Entregado a Universida...	9 %
Trabajos del estudiante: 13 trabajos	
• Entregado a Universida...	9 %
Trabajos del estudiante: 6 trabajos	
• repository.unilivre.edu...	9 %
Fuente de Internet: 4 URL	
• dspace.utpl.edu.ec	9 %
Fuente de Internet: 4 URL	
• Entregado a University ...	8 %
Trabajo del estudiante	
• repository.javeriana.ed...	8 %
Fuente de Internet: 13 URL	
• Entregado a Pontificio ...	8 %
Trabajos del estudiante: 17 trabajos	
• dspace.unitru.edu.pe	8 %
Fuente de Internet: 4 URL	
• www.dspace.uce.edu.ec	8 %
Fuente de Internet	

Excluir fuentes



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Dra. Ana Noemí Sandoval Vargas

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Doris Cruz Herrera

INFORME TÍTULADO:

“Efecto de la certificación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 en la rentabilidad de la empresa Halcones Security Selva S.A.C. año 2014.”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Finanzas

SUSTENTADO EN FECHA: **17 de Setiembre del 2015**

NOTA O MENCIÓN: **Aprobado por mayoría**


Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara
DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN
UCV - TARAPOTO