



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Sistema de gestión de calidad - ISO 9001:2015 para la rentabilidadde la  
Empresa Sociedad de automotores INKA S.A.C., Lambayeque**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Administración de Negocios – MBA**

**AUTOR:**

Quiroz Prado, Leonardo Rafael (ORCID: 0000-0001-9991-4555)

**ASESOR:**

Dr. Dios Castillo, Christian Abraham (ORCID: 0000-0002-2469-9237)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gerencias Funcionales

CHICLAYO - PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

A Dios, por permitirme lograr una etapa más en mi vida, y superar los obstáculos presentados en el camino.

A mi Madre y abuela, por ser un motivo importante a lo largo de mi carrera y por el apoyo constante que me brindaron ante situaciones difíciles.

A mi familia, por ser el mayor motivo que me impulsa a salir adelante. Y no rendirme ante los problemas.

## **Agradecimiento**

A Dios, por brindarme salud y vida, además, por ser mi guía constante en el trayecto de mi carrera profesional.

A mi familia, por ser el motor de mi emprendimiento y lucha constante proyectada.

A mis docentes de la Escuela de Posgrado, debido que gracias a sus conocimientos he podido superarme y lograr la meta trazada.

A la casa de estudios, por permitirme ampliar mis conocimientos con docentes dotados en la materia, que están aptos a impulsar con el buen desempeño profesional.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de Contenido.....	iv
Índice de abreviaturas.....	v
Índice de tablas/gráficos.....	vi
Índice de figuras.....	vii
Resumen.....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>4</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>13</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variable y Operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>19</b>
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
VIII. PROPUESTA.....	31
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS.....	47

## Índice de abreviaturas

**NORMA ISO:** Son documentos que detallan los requisitos a emplearse en las empresas para dar garantía a sus procesos, productos, entre otros.

**RENTABILIDAD:** Es aquella vinculación entre el beneficio que brinda un determinado proceso o producto y la inversión realizada.

**PÉRDIDAS:** Es aquella reducción del activo de la empresa.

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD:** Es la gestión de servicio que brinda con la finalidad de planificar, controlar y mejorar los procesos.

## Índice de tablas y gráficos

Tabla N° 01: Operacionalización de variables.....	15
Tabla N° 02: Metas.....	28
Gráfico N° 01: Medición de la rentabilidad.....	12
Gráfico N° 02: Empresa Sociedad Automotores Inka S.A.C.....	31
Gráfico N° 03: Comparación de ventas año 2018 – 2019.....	19
Gráfico N° 04: Cotizaciones enero 2020.....	27
Gráfico N° 05: Ventas anuales 2019 – 2020.....	27
Gráfico N° 06: Evolución de ventas.....	28

## Resumen

El presente estudio tiene como propósito elaborar un Sistema de Gestión de Calidad basado en ISO 9001 para la rentabilidad de la empresa sociedad de automotores INKA S.A.C., Lambayeque; cuenta con una metodología de enfoque mixto, propósito aplicado y de un alcance explicativo, su diseño es no experimental – predictivo, y estuvo conformado por una muestra de 65 trabajadores de la empresa Sociedad de Automotores INKA S.A.C, tuvo como resultados que la rentabilidad del año 2018, difería del año 2019, puesto que estas cantidad habían disminuido considerablemente, fundamentos respaldados con la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa. Por último, llegó a la conclusión que, la elaboración de un Sistema de Gestión de Calidad basado en ISO 9001 para la rentabilidad de la empresa sociedad de automotores INKA S.A.C., Lambayeque, surge a medida que se han evidenciado porcentajes disconformes y descendientes respecto a la rentabilidad, generando un perjuicio económico tanto como empresa y a los trabajadores.

**Palabras clave:** Rentabilidad, Gestión de calidad, norma ISO, políticas.

## **Abstract**

The purpose of this study is to develop a Quality Management System based on ISO 9001 for the profitability of the company Sociedad de automotores INKA S.A.C., Lambayeque; It has a methodology of mixed approach, applied purpose and an explanatory scope, its design is non-experimental - predictive, and it was made up of a sample of 65 workers from the company Sociedad de Automotores INKA SAC, which resulted in the profitability of the year 2018 differed from 2019, since these amounts had decreased considerably, fundamentals supported by the survey applied to the company's workers. Finally, it came to the conclusion that the development of a Quality Management System based on ISO 9001 for the profitability of the company Sociedad de Automotive INKA SAC, Lambayeque, arises as percentages dissatisfied and descending with respect to the profitability, generating economic damage both as a company and as workers.

**Keywords:** Profitability, Quality management, ISO standard, policies.



## **I. INTRODUCCIÓN**

El trabajo de investigación, fue desarrollado con el propósito de implementar un Sistema de Gestión de Calidad conforme la norma ISO: 9001:2015 en la Empresa Sociedad de automotores INKA S.A.C., Lambayeque, debido que, este cuenta con una serie de normativas respecto a lineamientos del buen funcionamiento, sin embargo, no son aplicados de manera adecuada, pese hacer un factor esencial que toda empresa debería tener para lograr mayor rentabilidad y competitividad en el mercado.

La gestión de calidad actualmente es un pilar importante para las organizaciones nacionales como internacionales, puesto que su efecto es mejorar constantemente de acuerdo al sector o rubro perteneciente. Dicho estudio estuvo centrado en la empresa Sociedad de automotores INKA S.A.C, que se dedica a la venta de vehículos Hyundai y Motormundo, asimismo cuenta con un sistema de posventa que se enfoca en procedimientos de mantenimiento, venta de repuestos y calidad, por ello, es que surge la propuesta mencionada con el propósito de que se subsane diversas deficiencias que presenta y poder atender múltiples requerimientos interno como externo.

El presente su función es, que los usuarios continúen y fijen su seguridad y confianza en la empresa no solo por la atención sino por la calidad en sus productos que ofrecen, además, va a contribuir al desarrollo inmediato de diversas áreas que tengas múltiples problemas, asimismo, su implementación va a generar que los costes disminuyan en consecuencia se incremente los niveles de las ventas, conservando una excelente elección por la calidad que posee.

La problemática que estamos estudiando, es una de las más grandes que está inmersa en la mayoría de las empresas de rubros generales, debido que no cuentan con un sistema de gestión calidad, que a pesar de tener mayores demandas tienen diversas fallas que no le permite captar más clientes y tener mayor rentabilidad. Es indispensable implementar y desarrollar un programa que tenga como finalidad el control de la calidad y el buen rendimiento de la empresa, donde se su propósito

principal sea el cumplimiento total de sus normativas, lineamientos, políticas que estén direccionadas a las mejoras continuas de la empresa.

Para desarrollar un sistema de gestión calidad ISO 9001:2015, es indispensable contar con algunas condiciones, para el cual la normativa regula un método específico, donde brinda una amplia libertad a las empresas.

La calidad de los productos o servicios son las percepciones que los mismos clientes evidencian. Conjunto de propiedad indispensables a objetos que permiten observarlo como iguales, mejores o peores que los demás objetos. Está problemática, existe a nivel nacional, y también a nivel internacional, en tanto tenemos que en Chile, en una investigación realizada, en la empresa Sociedad Inmobiliaria Hurtado Limitada, donde se determinó que, no cuenta con un estándar de calidad, el cual ha tenido consecuencias para captar clientes debido que estos tienen preferencias a otras empresas que están certificadas, asimismo, está cuenta con diversas deficiencias en sus instalaciones que los clientes han reportado, muy aparte que también existe disconformidades para la entrega del servicio. (González, 2019, p.13).

En el Perú, existe múltiples empresas que carecen de una adecuada gestión de calidad, o muchas de ellas no cuentan con esta implementación, tal como es el caso de la compañía Minera Azulcocha, quien cuenta con laboratorios donde recepciona sus muestras correspondientes, sin embargo, está no cuenta con una gestión de calidad que le garantice el mejoramiento de las gestiones en sus diferentes procesos que buscan una mejor calidad garantizando la confiabilidad en sus resultados.(Rentería, 2019, p.12).

A nivel local, tenemos a la Empresa Sociedad de automotores INKA S.A.C, de la Provincia de Chiclayo, quien se dedica a la venta de vehículos y sistema de posventa, está empresa cuenta con lineamientos específicos efectivos para lograr sus objetivos planteados el cual tiene como finalidad brindar un servicio adecuado tendiente a una efectiva rentabilidad, sin embargo sus lineamientos no son cumplidos lo que conlleva una deficiencia en sus servicios, por ende es indispensable implementar una gestión de calidad que brinde mayores controles para alcanzar los fines propuestos por la empresa.

La investigación ha conllevado a una problemática el cual se redacta en pregunta ¿De qué manera la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en ISO 9001:2015 influirá en la rentabilidad de la empresa sociedad de automotores INKA S.A.C., Lambayeque?, por ello, que para su desarrollo tendrá su debida justificación.

La ejecución de la presente, se centra en las necesidades u demandas que se ha podido identificar en la empresa sociedad de automotores INKA S.A.C, donde se ha evidenciado que esta no cuenta a la fecha de un sistema de gestión de calidad, además, tiene una serie de deficiencias respecto que no están cumpliendo con los procedimientos establecidos, estando lejos de poder lograr los objetivos planteados, en tanto, es importante que la empresa incorpore un sistema de gestión de calidad como un factor fundamental para que pueda responder a las exigencias que el mercado requiere y que toda organización debe contar.

La presente investigación, se plantea objetivos generales y específicos, por lo tanto, el objetivo general se basa en elaborar un Sistema de Gestión de Calidad basado en ISO 9001 para la rentabilidad de la empresa sociedad de automotores INKA S.A.C., Lambayeque, asimismo, se establecieron los objetivos específicos que son:

- 1) Diagnosticar la rentabilidad de la empresa sociedad de automotores INKA S.A.C., Lambayeque.
- 2) Diseñar el plan de implementación del sistema de gestión de calidad.
- 3) Proyectar los resultados de la implementación del plan elaborado.

Además, como única hipótesis de la investigación, tenemos, La implementación del sistema de gestión de calidad, permitirá el incremento de la rentabilidad en la empresa sociedad de automotores INKA S.A.C., Lambayeque.

## II. MARCO TEÓRICO

A lo largo de la investigación se ha podido identificar varios antecedentes internacionales, nacionales y locales, que dan sustento eficiente a nuestra problemática antes mencionada, entre ellas tenemos:

A nivel internacional, destacaron Ramírez y Sánchez (2006), en su tesis, en México, donde concluye que, la mejor alternativa para las entidades privadas involucradas en procedimientos factibles y relevantes que puedan demostrar altos niveles de calidad y mejoramiento continuo, es implementando un sistema de gestión de calidad orientado en políticas, procesos con un estándar conforme las normativas internacionales de conformidad mundial.

Además tenemos que, Miranda (2009), en su tesis, “Implementación de un sistema de gestión de calidad en la Empresa Pointpay International Chile LTDA. Basado en el estándar internacional ISO 9001:2000”, donde concluye que, el Sistema de Gestión al implementarse debe tener un constante monitorio, de acuerdo, las metodologías señaladas con el propósito de aceptar que los registros, documentos están en orden, que las actividades estén planificadas, los compromisos cumplidos, que las acciones a tomarse sean adecuadas, sino sería factible sugerir acciones para el mejoramiento, comprobación de resultados, incluir la colaboración de los trabajadores de la empresa en función a políticas correctivas y preventivas.

González (2019), en su tesis, realizada en la empresa “Sociedad Inmobiliaria Hurtado Limitada” bajo la normativa ISO 9001:2015”, donde concluyo que, se ha detectado durante el desarrollo de este proyecto diferentes deficiencias en los departamentos de la organización, principalmente a la realización diaria de sus procesos, un ejemplo de esto es en la realización del análisis de brechas en donde el grado de implementación inicial de la empresa era demasiado bajo en comparación a otras organizaciones del mismo rubro, es por esto que es atractivo para la empresa someterse a esta herramienta de gestión para mejorar su imagen local y agilizar los procedimientos que se ejecutan en la entidad a todo nivel.

A nivel nacional destacó, Rentería (2019), en su tesis, “Implementación del sistema de gestión ISO 9001:2015 en el laboratorio de la Compañía Minera Azulcocha –

Lima – 2019”, quien concluye que, se ha determinado el control, calificación del rendimiento y mejoramiento de la gestión de calidad para ISO 9001:2015, es esencial para establecer su eficiencia y mejoramiento continuo, además, el proceso a iniciar para la implementación de este sistema va ayudar a determinar los objetivos, metas y programas en función al compromiso determinado en las políticas.

Por otro lado, Meléndez (2017), en su tesis, menciona que, implementar el sistema de gestión de calidad orientado en la norma ISO 9001:2015 mejorará relativamente el servicio u producto de la empresa, el cual proporcionará grandes ventajas competitivas sobre otras instituciones del mercado a nivel nacional que no tengan este sistema. Las estandarizaciones de los procesos productivos por medios instructivos, procesos y registros, así como el control designado van a lograr con el cumplimiento de las necesidades de los clientes, fortaleciendo la confianza de los mismos con la empresa.

Asimismo, La Rosa (2017), en su tesis, menciona que, un SGC orientado en los requerimientos de la norma ISO 9001, que resulta ser la más apropiada para la empresa, considerando que sus actividades son por lo general operativas, la exigencia de su entorno y de su cliente, pues mayormente inicia de quienes poseen un sistema de gestión de calidad bajo la normativa que exige sus proveedores.

En tanto, tenemos a Correa (2018), en su tesis, quien concluyó que, la propuesta y metodología de este Sistema de Gestión de Calidad se diseñó de tal manera que la empresa pueda implementar de manera eficiente y en un tiempo cercano. Además, tiene como finalidad mejorar la operatividad de la empresa, aumentar la productividad y la calidad en la prestación de sus servicios, sin dejar de lado la protección a sus trabajadores y al medio ambiente.

A nivel local, tenemos a Tello (2020), en su tesis, concluye que, considerando escenarios conservadores; el modelo de un sistema de gestión por procesos para el departamento de logística de la empresa CONDOR PRODUCE SAC, aumenta las productividades humanas de la misma área en un aproximado de 7.96%, 0,23%

y un 27.38% para los procedimientos de recepciones, almacenamientos y despachos de mercadería respectiva.

Por consiguiente, se tiene una serie de conceptos que refuerzan nuestra investigación el cual ha ayudado al mejor entendimiento de otros investigadores.

La calidad, es considerada como aquella que, posee numerosas definiciones tanto en diccionarios como literatura las cuales se han perfeccionado con el tiempo, una breve definición de calidad es "Satisfacción y lealtad del cliente". Se revela su significado con la perspectiva de los usuarios. Los clientes son todos aquellos que se ven perjudicados con el producto, servicios o procesos el cual participan. Gonzáles (2019). Además, (Gonzales y Conde, p. 28), indican que, referirnos a la calidad, es hablar de perfección en productos, servicios, etc. Chacón, Rugel (2018), señala que, la calidad son mejoramientos continuos, metas que ayudan a brindar un mejor producto o servicio.

Los beneficios de la calidad se encuentran en el incremento de la rentabilidad de la institución, es decir, si la empresa desea incrementar su nivel de calidad, estos deben producir mejores niveles en sus productos y procedimientos; el segundo beneficio es para sus trabajadores, en el sentido que, a mayor estabilidad existe mayor seguridad de trabajo, además mejores salarios, el tercer beneficio es para la empresa, debido que, la implementación del sistema de gestión de gestión de calidad beneficiará la productividad. (Miranda, 2009, p.20)

Además, tenemos el costo de la calidad que es desembolsado por la empresa, para dar seguridad y garantía de la calidad de sus servicios o productos, así como una presunta pérdida sufrida cuando no se cumple las gestiones de calidad. El costo de calidad se divide en dos clases, costes de conformidad y de no conformidad. (Miranda, 2009, p.20)

Por consiguiente, Gonzales (2019), menciona los enfoques de la calidad sustentándose en: Enfoque al Cliente, el cual las empresas, siempre van a depender de sus clientes, por ende, es que deben responder a sus necesidades sea a corto o largo plazo, con la finalidad de satisfacer sus expectativas. Gonzales

(2019), el Liderazgo, está enfocado al direccionamiento de la empresa. El cual es quien crea o mantiene un entorno con trabajo interno, mediante el cual los trabajadores pueden relacionarse para cumplir con sus propósitos de la empresa. Lo que es indiscutible que un líder debe ser firme, e indispensable para el desarrollo cultural de la entidad. Gonzales (2019), el Compromiso de las personas, es que los trabajadores, deben estar en el mismo nivel, por ende, esa es la esencia de una empresa y el compromiso que impulsa al cumplimiento y desarrollo de habilidades utilizadas en beneficio de ella. Gonzales (2019); otro de ellos es el enfoque de proceso, que es el resultado planteado que se logra de manera exitosa cuando las funciones y recursos están vinculados y se gestionan como procesos. Gonzales (2019); el enfoque de Sistema a la Gestión, que es la identificación, entendimiento y gestionamiento de los procesos interrelacionados con sistemas que contribuyen en la eficiencia de una empresa en el cumplimiento de sus propósitos. Gonzales (2019), finalmente la Mejora, es aquella eliminación de asociaciones con palabras continuas, puesto que, los desempeños globales de las organizaciones deben ser propósitos permanentes. Gonzales (2019).

El sistema de gestión de calidad Gonzales (2019), refiere que este comprende actividades a través de que las empresas identifican sus objetivos y determinan procedimientos y recursos adecuados para lograr el propósito planteado. Asimismo, (Narvárez, 2016, p.20), indica que, un sistema de gestión de calidad son conjuntos conformados por estructuras organizadas, procesos y recursos indispensable para garantizar que el producto o servicio suministrado satisfagan sus necesidades. En tanto, Coagulla (2017), señala que, un sistema de gestión permite determinar métodos, funciones, etc. que ayudan a tener una adecuada organización. Por lo cual (Natividad, 2017, p. 27), indica, que estas normas, son varias actividades que dirigen y controlan las empresas.

Las normativas del sistema de gestión ISO, brindan modelos a seguir para determinar y operar un sistema de gestión, modelos que son construidos en consensos internacionales, obteniendo como beneficios experiencias mundiales de gestión y buenas prácticas. Hernández (2009), indica, las empresas deben utilizar

mecanismo para brindar a los clientes mejores ofertas en poco tiempo, el cual va ayudar a emplear mejor sus procesos.

Las normas ISO, están enfocadas en el orden de las gestiones de las empresas y en sus diferentes sectores. ISOTools (s/f), asimismo, López (2020), estas normas tienen beneficios estructurales como económicos, tiene potencialidades en sus participaciones de altas direcciones de las empresas, y, además, generan confianza en sus usuarios. Por su parte, el blog de Normas ISO indica que, las normas son herramientas que se utilizan en las empresas para dar garantía de los productos como servicios que ofrecen cumpliendo con determinados requisitos. Además, Riesco (2018), señala que, las normas ISO, las acreditan los diferentes órganos e instituciones certificadoras tales como ENAC. Lizarzaburu (2015), hace referencias, que las empresas deben ir mejorando paulatinamente, con eficiencia de los sistemas de gestión de calidad, el objetivo de la calidad, el resultado y las diversas acciones que se realicen.

Por otro lado, León, Menéndez, Rodríguez y López (2018), indicaron que, adoptar un SGC, son decisiones estratégicas para una empresa, donde puede controlar conductas, mejorar procedimientos e incrementar o restar valores a sus productos o servicios. Además, Loreto (2008), indica que, implantar un SGC, es relevante hoy en día que existe múltiple competencia, y cada una maneja una estrategia para sobresalir en el mercado.

Las normas ISO 9000, engloba factores de la gestión de calidad y entregan lineamientos para las entidades y empresas que aspiran asegurar que sus servicios u productos cuenten con las exigencias de los clientes, y que el nivel de calidad mejore paulatinamente. Estas normas están constituidas por las normativas ISO 9000 que en versión 2015, proporciona sus términos y conceptualizaciones básicos de la calidad, las normas ISO 9001:2015 determinan que los requisitos de sistemas de gestión de calidad, ISO 9004 centrado en como los sistemas de gestión de calidad son más eficaces. En tanto, las herramientas ISO, son esencial actualmente, para toda empresa que desee progresar y tener un mejor rendimiento en el mercado. GlonaLSUITE (s/f)



Los sistemas de gestión de calidad, tienen grandes beneficios, debido que estos proporcionan una serie de lineamientos y estructuras organizacionales, direccionadas a la definición de mejores maneras de ejecución de las actividades vinculadas con los productos y verifican su fiel cumplimiento o ejecución. En tanto, existe diversos diseños y normativas internacionales que amparan las condiciones mínimas que se debe cumplir, para ello, deberá entregarse una guía con indicaciones generales para implementar el Sistema de Gestión de Calidad y los diferentes requisitos que deberán cumplirse para probar las capacidades que tiene la empresa para brindar productos o servicios satisfactorios para el cliente. Dicha implementación atrae grandes ventajas como organización sean estas internas como externas; sin embargo, para lograr esta ventaja se debe seguir un proceso continuo y permanente que englobe a toda la empresa. (Miranda, 2009, p.35).

La gestión de calidad actualmente, son estrategias para el impulse de la competitividad empresarial, que ayuda a las empresas a contar con perfiles idóneos que satisfagan a la demanda con productos o servicios acorde al mercado. Hernández (2018). Asimismo, Arraut (2010), señala, que las organizaciones mediante la gestión innovan sus productos dado que les permite crecer empresarialmente.

Las normas de los sistemas de gestión, son aquellas normativas que, determina los requisitos que todas las empresas deben desarrollar y gestionar de manera sistemática sean sus políticas, procesos con el objetivo de lograr sus fines propuestos. Los sistemas de gestión eficaces se basan generalmente en las gestiones de procesos de las organizaciones que utilizan enfoques “Planificar-Hacer-Verificar-Actuar”, con la finalidad de lograr el resultado esperado. (Tasa, 2019, p.17), en tanto, Becerra, Andrade y Díaz, L (2018), indican que, el SGC, comprenden actividades a través de las organizaciones identificando sus objetivos y determinando procedimiento y recursos necesarios para alcanzar los resultados planteados.

Entre ellos tenemos beneficios externos e internos para la implementación, el primero tiene algunos beneficios que se centran en que los clientes tengan mayor

seguridad en que van a obtener servicios o productos de acuerdo a sus exigencias, en consecuencia se encontraran satisfechos con la empresa; debido que la publicidad más importante es la que realizan los clientes, y la segunda existen algunas de las ventajas tras la implementación del sistema de gestión de calidad que son: Enfoques claros hacia los clientes y orientaciones internas en los procesos; mayores compromisos de gerencia con la calidad y mejores tomas de decisiones; las condiciones laborales son mejores para los trabajadores. (González, 2019, p.19)

La Norma ISO es la Organización Internacional para la Estandarización, creada en 1946 cuenta con su sede en Ginebra, Suiza. Su finalidad es impulsar el desarrollo de las normativas internacionales como actividades vinculadas a facilita los intercambios de bienes como servicios a nivel mundial. Asimismo, deben brindar seguridad a la calidad, con estándares en los procedimientos y sus logros se realicen tomando en consideración los servicios, calidad, ventas, adquisiciones etc. (Miranda, 2009, p.19)

La ISO 9001 son normas internacionales que se aplican al sistema de gestión de calidad centrados en la administración de calidad que toda empresa debe tener, para que su sistema sea efectivo y pueda tener una administración de calidad sea en sus productos o servicios. El cliente tiene preferencia por aquellas entidades que cuenten con acreditación puesto que, de esta manera tienen mayor seguridad como empresa. (Sánchez, 2016)

La norma ISO 9001:2015, se elaboró para la adaptación a diversos cambios, complicados, y temporal en el tiempo y está orientado al rubro empresarial. (Castillo y Cueva, p.2)

También cuenta con objetivos claros tras el cambio a la ISO 9001:2015, el cual son:

- 1) Lograr que las normas aporten requisitos permanentes en un lapso de 10 años,
- 2) Considerarse como normas genéricas que tengan la capacidad de implementarse en empresas cualquiera sea su rubro o tamaño,
- 3) Mantenimiento de enfoques como direccionamiento para obtener resultados esperados por las

empresas, 4) Considerar las evoluciones de los sistema de gestión y las tecnologías relativas a la calidad, 5) Adaptación de entornos complicados y dinámicos en lo que las entidades trabajan, 6) impulsar los lineamientos con otras normativas diseñadas por ISO para la facilitación integral,7) Facilidad de interpretación, así como ejecución de auditorías. (García, 2017, p.42)

Por otro lado, tenemos la rentabilidad que son capacidades que generan beneficios adecuados; por ejemplo, un negocio genera rentabilidad cuando tiene un incremento en sus ventas que en sus gastos, los clientes generan rentabilidad cuando presentan más ingresos que gastos, una empresa es rentable cuando tiene mayor ingreso que costo, por ende, la rentabilidad son variables claves en la toma de decisiones en el ámbito de inversión, el cual va a permitir la comparación de los ingresos actuales con el nivel de la rentabilidad necesaria. (Vargas, 2016).

En tanto, la rentabilidad de una Empresa, generan rentabilidad cuando tienen grandes beneficios, en otras palabras, es cuando sus ventas son mayores a sus gastos, y presentan una diferencia aceptable, sin embargo, lo adecuado sería analizar su rentabilidad, estudiar la vinculación existente en su utilidad y la inversión utilizada. (Vargas, 2016). Además, La rentabilidad, son capacidades que tienen para la generación de las utilidades o beneficios. (Vergara, 2014, p.28)

La rentabilidad se clasifica en dos tipos, rentabilidad económica, y financiera, la primera son indicadores básicos para el juzgamiento eficiente de la entidad, es decir, su comportamiento con independientes a su financiación, el cual va a determinar si una organización genera o no rentabilidad; y la segunda son formas de medida del poder productivo de los valores contables acerca las inversiones para determinados periodos económicos de las entidades. Romero (2017). por otro lado, (Andrade, 2011, p. 33), indica que, la rentabilidad se clasifica en empresarial y económica.

Por ende, la rentabilidad presenta importantes estrategias que son necesarias para lograr un incremento en su rendimiento y entre ellas tenemos: Estrategias eficientes, las cuales se concentran en el mejoramiento de los atributos de los

productos destinados al mercado, mejoramiento de sus estructuras, y mejoramiento del uso de sus activos. Estas estrategias se vinculan y logran la incrementación del valor esperado, e involucran a los clientes. También existen estrategias de renovación, que buscan la expansión de oportunidad en los negocios y el mejoramiento en la aceptación de los productos. (Vargas, 2016).

En tanto, Zurita (2018), indica los factores que perjudica a la rentabilidad, entre ellos tenemos, la mala administración, pésima producción, toma de decisiones inadecuadas, competitividad más innovativo.

Montes, A (2013). La rentabilidad es un mérito esencial en los términos de la utilidad que produce y es en efecto, los rubros de los cuales les interesan alcanzar un eficiente beneficio. Cantero y Cardeñosa (2016), señalan que, las empresas deben implementar estrategias, con la finalidad que su rentabilidad no se vea afectada, en consiguiente, para que este continúe con su incremento en su productividad.

Finalmente, De la Hoz, Ferrer y De la Hoz (2008), indica que, la rentabilidad tiene relación con los ingresos y costos derivados de la empresa. Además, Daza (2016), señala que, son capacidades de las empresas para generar excedentes, por ende, Vásquez, Ilirio, Mirando y Tavares (2017), señalan, que la rentabilidad posee virtudes de envolver elementos de operaciones únicos, el cual abre la posibilidad para encontrar aspectos afines. Por último, Segura (2019), infiere, que la rentabilidad son entornos económicos de lo invertido que se acompañan de las ganancias los cual compensan el uso del mismo.

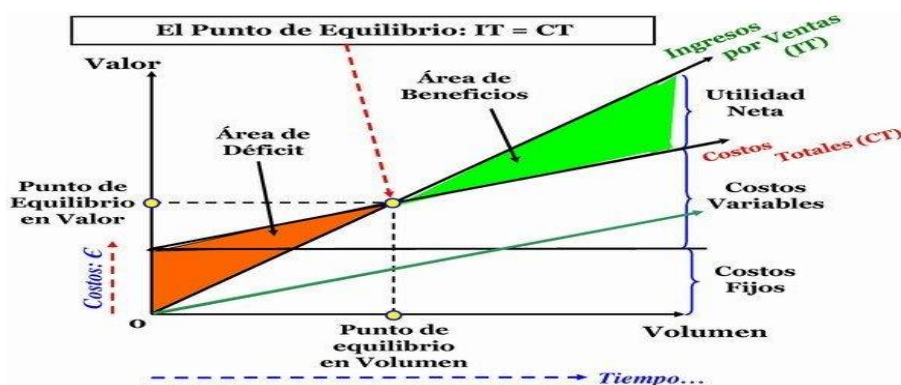


Gráfico: 01. Medición de la rentabilidad  
Fuente: Internet. Estrategias de rentabilidad.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de la investigación.

##### Tipo de Investigación.

Por el enfoque: Mixta. Debido a que se determinará el problema, objetivos, hipótesis, variables, además se va a realizar mediciones (Que las interpretaciones si son relativas).

Una investigación es mixta, debido que, los resultados se complementan, uno es relativo del otro. Guelmes y Nieto (2015)

Por el propósito: Aplicada. Puesto que se aplicará teorías orientadas con el tema de investigación. El Centro de recursos para el aprendizaje y la investigación (2018), esta investigación tiene como finalidad resolver problemas y controla acontecimientos prácticos.

Por el nivel de alcance: Explicativa: Debido que se va a explicar la manera en como la variable independiente va influir en la variable dependiente.

##### Diseño de Investigación.

No experimental – Predictivo: El diseño es no experimental, puesto que, se pretende demostrar la hipótesis mediante métodos lógicos y juicio de expertos, asimismo es predictivo, porque busca proyectar los resultados a raíz de la aplicación de la propuesta para dar solución a la problemática planteada.

**M**      **T<sub>1</sub>**      **T<sub>2</sub>**  
**O**      **P**      **RE**

M: Muestra: Trabajadores Empresa Sociedad de automotores INKA S.A.C

O: Observación: Encuesta, Entrevista, análisis documentario.

P: Propuesta de especialidad: Plan de Negocios.

T<sub>1</sub>: Tiempo de medición inicial con información actual: Marzo 2019.

T<sub>2</sub>: Tiempo de proyección por el período que durará la propuesta de solución: Marzo 2022.

RE: Resultados estimados que generará la implantación de la propuesta de solución.

### **3.2. Variable y Operacionalización**

#### **Variable Independiente.**

Implementación del Sistema de Gestión de Calidad conforme la norma ISO 9001:2015

#### **Variable dependiente.**

Rentabilidad de la Empresa Sociedad de automotores INKA S.A.C., Lambayeque.

Tabla N° 01: Operacionalización de variables.

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CONFORME LA NORMA ISO 9001:2015	Comprende actividades a través de que las empresas identifican sus objetivos y determinan procedimientos y recursos adecuados para el logro de los resultados planteados. Gonzales (2019)	El sistema de gestión de calidad, por su efectividad es que se desea implementar en la empresa, con el fin de obtener resultados apropiados, por ende se medirá mediante una encuesta orientada a los trabajadores en función a sus dimensiones y variables de estudio.	Planificación	Especificación Técnica Cronograma	Ordinal
			Control de calidad	Cumplimiento del control de calidad	
				Análisis del estándar de calidad Elaboración de protocolos de inspección	
			Evaluación de calidad	Analizar los resultados Reportes de forma mensual	
LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA SOCIEDAD DE AUTOMOTORES INKA S.A.C	Generan rentabilidad cuando tienen grandes beneficios, en otras palabras, es cuando su venta es mayor a sus gastos, y presentan una diferencia aceptable, sin embargo, lo adecuado sería analizar su rentabilidad, estudiar la vinculación existente en su utilidad y la inversión utilizada. (Vargas, 2016).	La rentabilidad de una empresa, se encuentra evidenciada en las ventas realizadas de manera mensual, trimestral, anual, va a depender de la evaluación realizada por la empresa, por ende, se medirá con el análisis documentario, los reportes efectuados por la empresa, y una encuesta que complementará los resultados.	Materia prima	Cantidad de materia prima utilizada	Ordinal
			Rentabilidad de ventas	Utilidad de proyecto/costos y gastos de ventas	

Fuente: Elaboración propia.

### **3.3. Población y muestra**

#### **La población**

Es un conjunto de personas, cosas, o elementos, que tienen partículas en común, el cual permite ser objeto de estudio. Por lo tanto, la población está conformado por 65 trabajadores de la Empresa Sociedad de Automotores INKA S.A.C., Lambayeque.

#### **Criterios de inclusión**

- Los trabajadores de la Empresa Sociedad de Automotores INKA S.A.C., Lambayeque.

#### **Criterios de exclusión**

- Personas que no trabajan Empresa Sociedad de Automotores INKA S.A.C., Lambayeque.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

En el presente estudio, las Técnicas a utilizarse para recolectar datos, han sido el análisis documental, entrevista, encuesta.

#### **Análisis documental**

El análisis documental, está referida que, la información será estudiada, con el objetivo de brindar una solución a nuestra problemática, siendo analizadas desde el punto de vista empresarial y que resulte beneficioso para la población a quien se desea beneficiar.

#### **Encuesta**

En esta técnica, se realiza en función a interrogantes determinando el grado de la problemática que se está estudiando. Ramírez (2015).

La encuesta estará dirigida a los trabajadores de la Empresa Sociedad de Automotores INKA S.A.C, mediante el cual se podrá determinar si tienen conocimiento o no respecto a sus procesos de acuerdo el área desempeñada, el cual es vital para generar una



adecuada rentabilidad organizacional, puesto que, a mayor conocimiento, mayor calidad en sus resultados.

### **3.5. Procedimientos**

Se informó y coordinó con el Gerente General de la Empresa Sociedad de Automotores INKA S.A.C respecto la investigación a desarrollar, a la vez se solicitó autorización para aplicar el instrumento de recolección de datos con los trabajadores de la empresa.

Asimismo, se reunió con trabajadores de la empresa de estudio, para comunicarles de la investigación, a la vez se coordinó el procedimiento para la recolección de datos.

Se recabará la información sobre el sistema de gestión de calidad y la rentabilidad de la empresa.

### **3.6. Métodos de análisis de datos.**

Para analizar los datos obtenidos, a través de los instrumentos antes mencionados y poder contrastar la hipótesis de estudio destacando su validez y confiabilidad, se utilizará la estadística descriptiva mediante el cual se aplicará programas estadísticos tales como Microsoft Excel, SPSS versión 22 para luego realizar una interpretación apropiada de los resultados del estudio.

Asimismo, se usó el método deductivo, y está basado en el razonamiento y deducciones intrínsecas de las personas que ayudan a considerar los principios fundamentales a acontecimientos particulares, y el método inductivo, fundamentalmente, estudia u observa situaciones o experiencias con el objeto de concluir inducciones que deriven a fundamentos teóricos.

### **3.7. Aspectos éticos.**

Es menester, hacer mención que el proyecto de investigación se encuentra rigurosamente enfocado, en función a valores y principios éticos, que brindan confidencialidad de la información, integridad de los informantes, exclusividad, confiabilidad, y veracidad que, la información y resultados recolectados han sido

producto de un trabajo de campo, así como también de un análisis observacional, contando en todo momento con el respaldo de fuentes que cuentan con información pertinente a lo desarrollado. Además, respetando las normativas que rigen. Así como las normas de citas bibliográficas (APA), (ISO 690), con el objeto de mantener la transparencia de los derechos de autor.

#### IV. RESULTADOS

##### Empresa Sociedad de Automotores INKA S.A.C

Tabla N° 02. Rentabilidad del año 2018

<b>AÑO 2018</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Setiembre</b>	<b>Octubre</b>	<b>Noviembre</b>	<b>Diciembre</b>
<b>Bueno</b>	629	530	644	568	660	525	542	556	502	573	544	595
<b>Defectuoso</b>	87	75	35	64	605	106	60.0	108	90	30	100	50
<b>Utilidad</b>	2,101.11	3,849.01	3,290.00	37,006.89	40,769.14	2,595.00	2,326.00	1,440.00	1,068.48	1,789.04	6,105.02	2,060.01
<b>Pérdida</b>	51,493.41	46,200.20	49,238.47	64,628.49	64,139.93	38,069.06	43,774.05	38,899.56	40,716.70	43,513.68	44,079.54	43,296.98
<b>Ganancia</b>	89,836.76	86,335.17	102,263.60	113,480.44	6,116.52	73,392.15	76,264.54	1,885.04	3,877.50	102,679.51	120,683.90	78,097.57
<b>Rentabilidad</b>	17%	17%	32%	19%	25%	7%	24%	9%	14%	32%	12%	27%

Fuente: Elaboración con datos de la empresa Sociedad de Automotores INKA S.A.C

Tabla N° 03. Rentabilidad del año 2019

<b>AÑO 2019</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Setiembre</b>	<b>Octubre</b>	<b>Noviembre</b>	<b>Diciembre</b>
<b>Bueno</b>	420	450	500	560	570	520	510	535	496	540	540	572
<b>Defectuoso</b>	50	70	30	52	600	100	55.0	98	87	18	100	45
<b>Utilidad</b>	<b>102679.51</b>	<b>7820.97</b>	29766.97	29762.27	<b>2541.89</b>	1,595.00	1,326.00	1,430.00	1,060.48	1,589.04	5,105.02	1,060.01
<b>Pérdida</b>	26673.58	1820.97	<b>5993.55</b>	3214.62	5000.02	30,069.06	42,774.05	30,899.56	38,716.70	40,513.68	41,079.54	41,296.98
<b>Ganancia</b>	<b>1789.04</b>	<b>55905.98</b>	<b>100969.83</b>	3,937.10	6,107.10	70,392.15	70,264.54	9,885.04	2,877.50	100,679.51	116,683.90	75,097.57
<b>Rentabilidad</b>	7%	14%	27%	15%	18%	5%	19%	5%	8%	27%	9%	25%

Fuente: Elaboración con datos de la empresa Sociedad de Automotores INKA S.A.C

## Encuesta complementaria a los resultados obtenidos de la empresa.

Tabla N° 04. ¿Conoce Usted, que es ISO 9001:2015?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	42	64,6	64,6	64,6
	NO	23	35,4	35,4	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

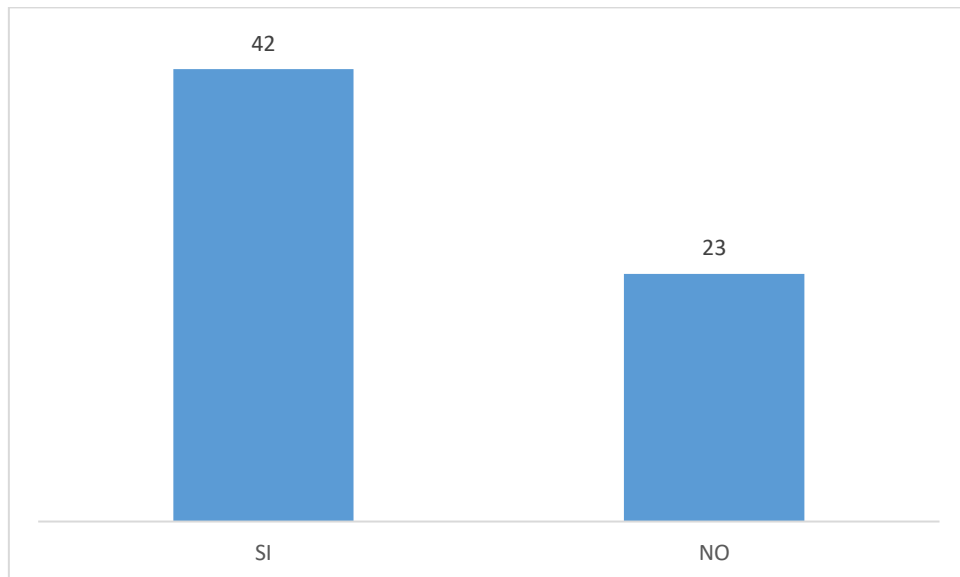


Figura N° 02. ¿Conoce Usted, que es ISO 9001:2015?

Fuente: Elaboración propia.

### Interpretación

De acuerdo la Tabla N° 04, Figura 02, se puede señalar que, el 64.6% de los encuestados de la empresa, han mencionado que si conocen sobre las normas ISO 9001:2015, y el 35,4% mencionaron que no conocen sobre ello.

Tabla N° 05. El estándar de calidad requerido por los usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	20	30,8	30,8	30,8
	A VECES	22	33,8	33,8	64,6
	SIEMPRE	23	35,4	35,4	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

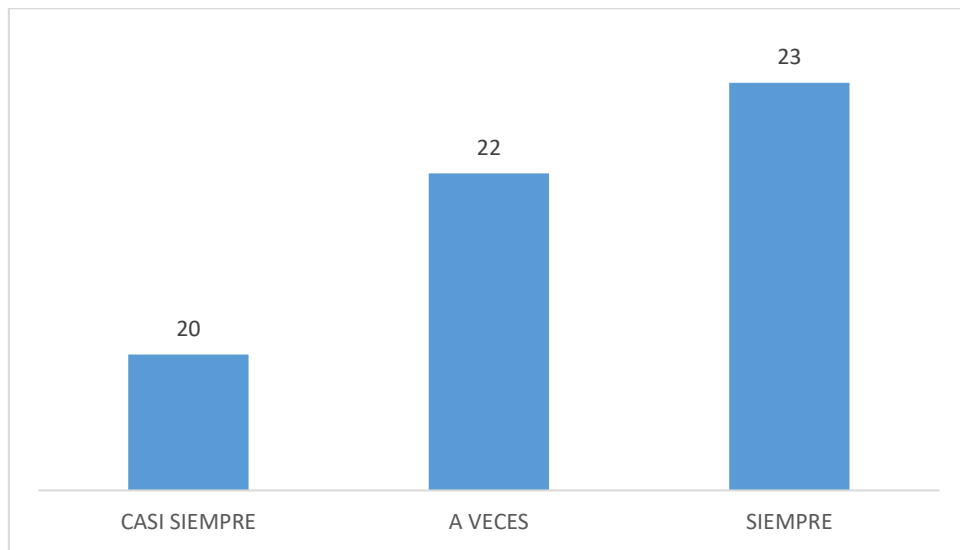


Figura N° 03 ¿Sus estándares de calidad son los esperados por sus clientes, se van satisfechos?  
Fuente: Elaboración propia.

### Interpretación

De acuerdo la Tabla N° 05, Figura 03, se puede señalar que, el 35,4% de los encuestados de la empresa, han mencionado que siempre los estándares de calidad son los esperados por sus clientes, y estos se van satisfechos, así como el 33,8% indicaron que a veces los resultados son los esperados, y el 30,8% casi siempre son los esperados por los clientes.

Tabla N° 06 El éxito de una buena gestión de calidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	9	13,8	13,8	13,8
	A VECES	4	6,2	6,2	20,0
	SIEMPRE	52	80,0	80,0	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

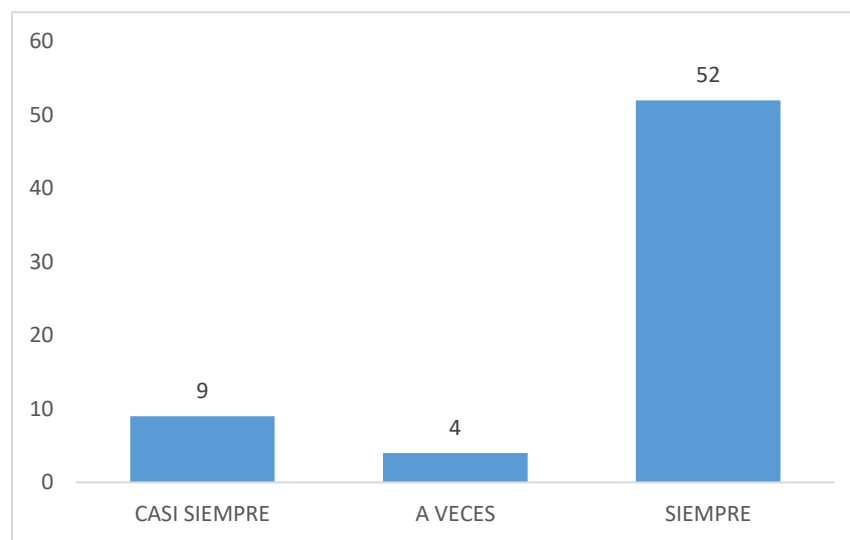


Figura N° 04 ¿Cree usted, que una buena gestión de calidad genere el éxito de la empresa?

Fuente: Elaboración propia.

### Interpretación

De acuerdo la Tabla N° 06, Figura 04, se puede señalar que, el 80% de los encuestados de la empresa, han mencionado que siempre una buena gestión de calidad genera el éxito de la empresa, así como el 13,8% indicaron que casi siempre genera el éxito de la empresa, y el 6,2% a veces.

Tabla N° 07. ¿Conoce usted, si se llevan a cabo auditorías internas sobre la calidad de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	11	16,9	16,9	16,9
	NO	54	83,1	83,1	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

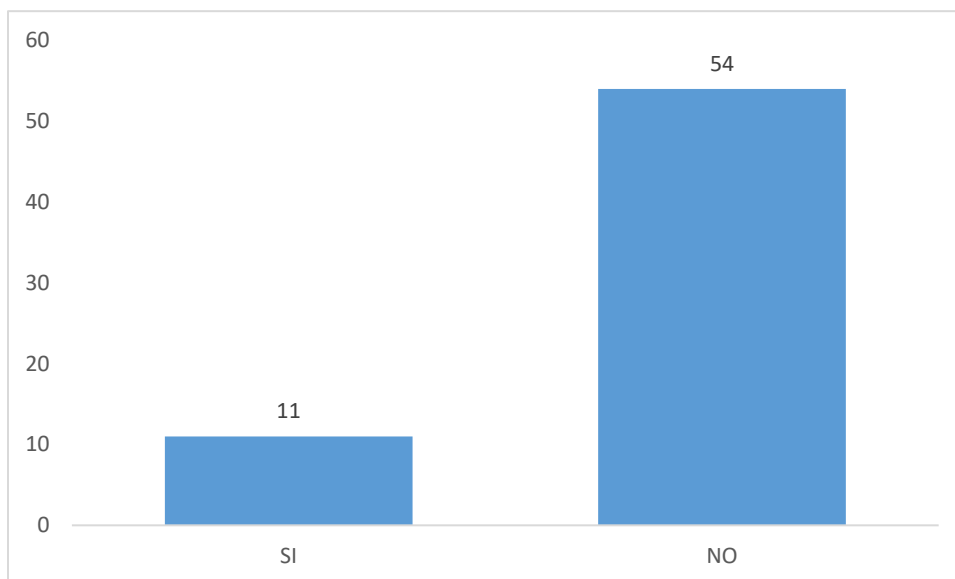


Figura N° 05 ¿Conoce usted, si se llevan a cabo auditorías internas sobre la calidad de la empresa?

Fuente: Elaboración propia.

### Interpretación

De acuerdo la Tabla N° 07, Figura 05, se puede señalar que, el 83,1% de los encuestados de la empresa, han mencionado que si conocen si se llevan a cabo auditorías internas sobre la calidad de la empresa y el 16,9% mencionaron que no conocen sobre ello.



Tabla N°. 08. ¿Usted, tiene conocimiento del nivel de la rentabilidad de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	29	44,6	44,6	44,6
	NO	36	55,4	55,4	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

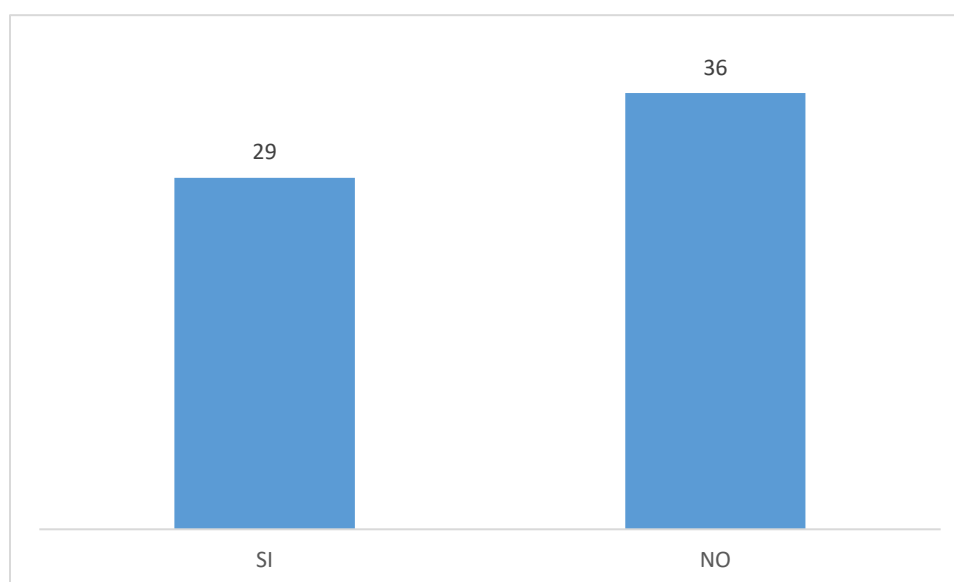


Figura N° 06 ¿Usted, tiene conocimiento del nivel de la rentabilidad de la empresa?

Fuente: Elaboración propia.

### Interpretación

De acuerdo la Tabla N° 08, Figura 06, se puede señalar que, el 55,4% de los encuestados de la empresa, han mencionado que no tienen conocimiento del nivel de la rentabilidad de la empresa y el 44,9% mencionaron que si conocen sobre ello.

Tabla. N° 09. ¿Considera que, la implementación de un sistema de gestión de calidad, incrementaría la rentabilidad de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	65	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia.

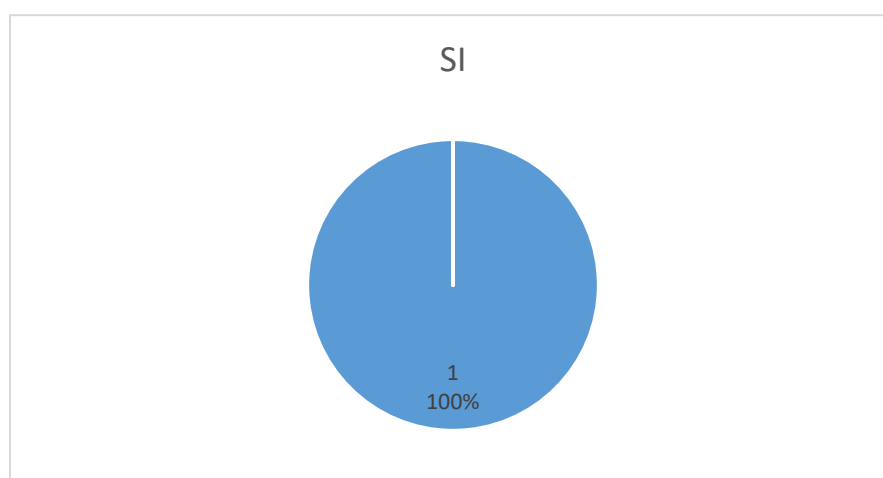


Figura N° 07 ¿Considera que, la implementación de un sistema de gestión de calidad, incrementaría la rentabilidad de la empresa?  
Fuente: Elaboración propia.

### Interpretación

De acuerdo la Tabla N° 09, Figura 07, se puede señalar que, el 100% de los encuestados de la empresa, han mencionado que la implementación de un sistema de gestión de calidad, incrementaría la rentabilidad de la empresa.

## V. DISCUSIÓN

De acuerdo la Tabla N° 04, Figura 02, sobre si, ¿Conoce Usted, que es ISO 9001:2015?, se obtuvo que, el 64.6% de los encuestados de la empresa, han mencionado que si conocen sobre las normas ISO 9001:2015, y el 35,4% mencionaron que no conocen sobre ello. Asimismo, en la Tabla N° 06, y Figura 04, se obtuvo que, el 80% de los encuestados de la empresa, han mencionado que siempre una buena gestión de calidad genera el éxito de la empresa, así como el 13,8% indicaron que casi siempre genera el éxito de la empresa, y el 6,2% a veces. En tanto, se puede corroborar con lo señalado por, Tello (2020), quien menciona que, considerando los escenarios conservadores; el modelo de un sistema de gestión por procesos para el departamento de logística de la entidad CONDOR PRODUCE SAC, aumenta las productividades humanas del área de logística en un alrededor de 7.96%, 0.23% y un 27.38%, para los procedimientos de recepciones, almacenamientos y despachos de mercaderías respectivas.

De acuerdo con el primer objetivo específico, según el análisis de la rentabilidad en la empresa sociedad de automotores INKA S.A.C, se ha podido determinar que efectivamente existe un desbalance en los montos obtenidos entre el año 2018 al 2019, por ende, es que mediante el segundo objetivo específico se plantea diseñar un plan para implementar este sistema, que de acuerdo con los resultados obtenidos, datos que se pueden evidenciar en la Tabla N° 09, Figura 07, sobre si, ¿Considera que, la implementación de un sistema de gestión de calidad, incrementaría la rentabilidad de la empresa?, se obtuvo que, el 100% de los encuestados de la empresa, han mencionado que la implementación de este sistema incrementaría la rentabilidad de la empresa, argumento que tiene concordancia con, Meléndez (2017), menciona que, implementar el sistema de gestión de calidad orientado en la norma ISO 9001:2015 mejorará relativamente el servicio u producto de la empresa, el cual proporcionará grandes ventajas competitivas sobre otras instituciones del mercado a nivel nacional que no tengan este sistema. Las estandarizaciones de los procesos productivos por medios instructivos, procesos y registros, así como el control

designado van a lograr el cumplimiento de las exigencias de los clientes, fortaleciendo la confianza de los mismos con la empresa; además, Correa (2018), indica que, la propuesta y metodología de este Sistema de Gestión de Calidad se diseñó de tal manera que la empresa pueda lograr su implementación de manera eficaz y en un futuro cercano. Además, tiene como finalidad mejorar la operatividad de la empresa, aumentar la productividad y la calidad en la prestación de sus servicios, sin dejar de lado la protección a sus trabajadores y al medio ambiente.

De los resultados obtenidos se ha podido evidenciar mediante las tablas de la rentabilidad del año 2018 y 2019 de la empresa, es que existe una diferencia muy evidente, siendo que, esta rentabilidad del 2018 es un poco eficiente, sin embargo, está al año 2019 va disminuido de una manera considerable, montos que sin duda afectan a la empresa, más aún de la encuesta complementaria aplicada se puede observar que los trabajadores en su mayoría desconocen aspectos importantes de la empresa, lo que hace un problema de mayor relevancia financiera, coincidiendo que es necesario se aplique un sistema de gestión de calidad para salvaguardar los interés y aumentar la rentabilidad de la empresa.

Del análisis realizado, en la propuesta se ha podido especificar resultados esperados, debido que, con la implementación del sistema de gestión de calidad no solo mejorará los procesos deficientes, sino que, también ayudará a incrementar la rentabilidad y el buen funcionamiento de las actividades de todos los trabajadores de la empresa.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. De acuerdo el análisis, realizado se ha podido diagnosticar la rentabilidad de la empresa sociedad de automotores INKA S.A.C., Lambayeque, por ende, se ha evidenciado que la rentabilidad entre el año 2018 al 2019, ha disminuido, teniendo como factores influyentes la falta de organización, compromiso y ausencia de una gestión de calidad que motive el fiel cumplimiento de los objetivos de la empresa.
2. Se ha diseñado un plan de implementación del sistema de gestión de calidad, con la finalidad de incrementar la rentabilidad de la empresa, mediante el cual se cumpla con el propósito planteado.
3. Se ha proyectado que los resultados como consecuencia del plan elaborado, son eficientes para la empresa, debido que está necesita una reorganización a través de un ISO, que asegure el pleno funcionamiento de calidad que brinde beneficios elocuentes a los usuarios como trabajadores de la empresa sociedad de automotores INKA S.A.C., Lambayeque.
4. La elaboración de un Sistema de Gestión de Calidad basado en ISO 9001 para la rentabilidad de la empresa sociedad de automotores INKA S.A.C., Lambayeque, surge a medida que se han evidenciado porcentajes disconformes y descendientes respecto a la rentabilidad, generando un perjuicio económico tanto como empresa y a los trabajadores.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Luego de un análisis respecto la rentabilidad de la empresa, se recomienda que los diferentes gerentes administrativos evalúen las ventajas y desventajas para la implementación de un sistema de gestión de calidad, el cual permita un mejor direccionamiento de la empresa como de sus trabajadores, con el fin de brindar mejores servicios como productos en un tiempo record.
2. La empresa debe capacitar a todos sus trabajadores respecto a la gestión de calidad, con el propósito de incrementar sus conocimientos y la función que se ejercer dentro de la empresa y que cambios este va a realizar.
3. Posterior a la implementación de las herramientas ISO 9001:2015, es necesario que la empresa, brinde de manera constantes controles, seguimiento para evaluar el impacto o beneficio que está generando dentro de la empresa.

## VIII. PROPUESTA

### Sistema de Gestión de Calidad - ISO 9001:2015 para la rentabilidad de la Empresa Sociedad de automotores INKA S.A.C., Lambayeque



### 8.1. Descripción de la empresa.

La empresa Automotores Inka, es una empresa peruana, que se dedica a la venta de vehículos automotores, así como también a la venta de repuestos genuinos y al servicio de mantenimiento preventivo y correctivo, buscando siempre las mejores condiciones de eficiencia, economía y calidad. Nuestro producto bandera es la marca Hyundai ya que somos los concesionarios autorizados para la comercialización de la marca en la ciudad de Chiclayo.

### 8.2. Datos generales.

Razón social : Sociedad de Automotores Inka S.A.C  
RUC N° : 20480683839  
Dirección : Panamericana norte S/N ex fundo Iris J.L.O – Chiclayo.

### 8.3. Localización

Panamericana norte S/N ex fundo Iris J.L.O - Chiclayo

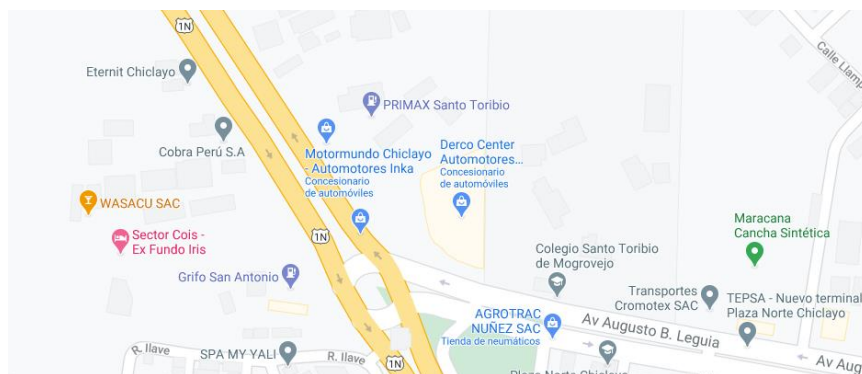


Figura 08: Empresa Automotores Inka S.A.C

### 8.4. Misión

Hyundai busca mejorar la calidad de vida de nuestros clientes, crea nuevas experiencias de movilidad y una nueva cultura en la búsqueda continua de una mejor calidad, servicios y nuevas soluciones. Estamos en camino a estar en la cima del mercado automotriz global creando autos de buena calidad y ofreciendo la gama de

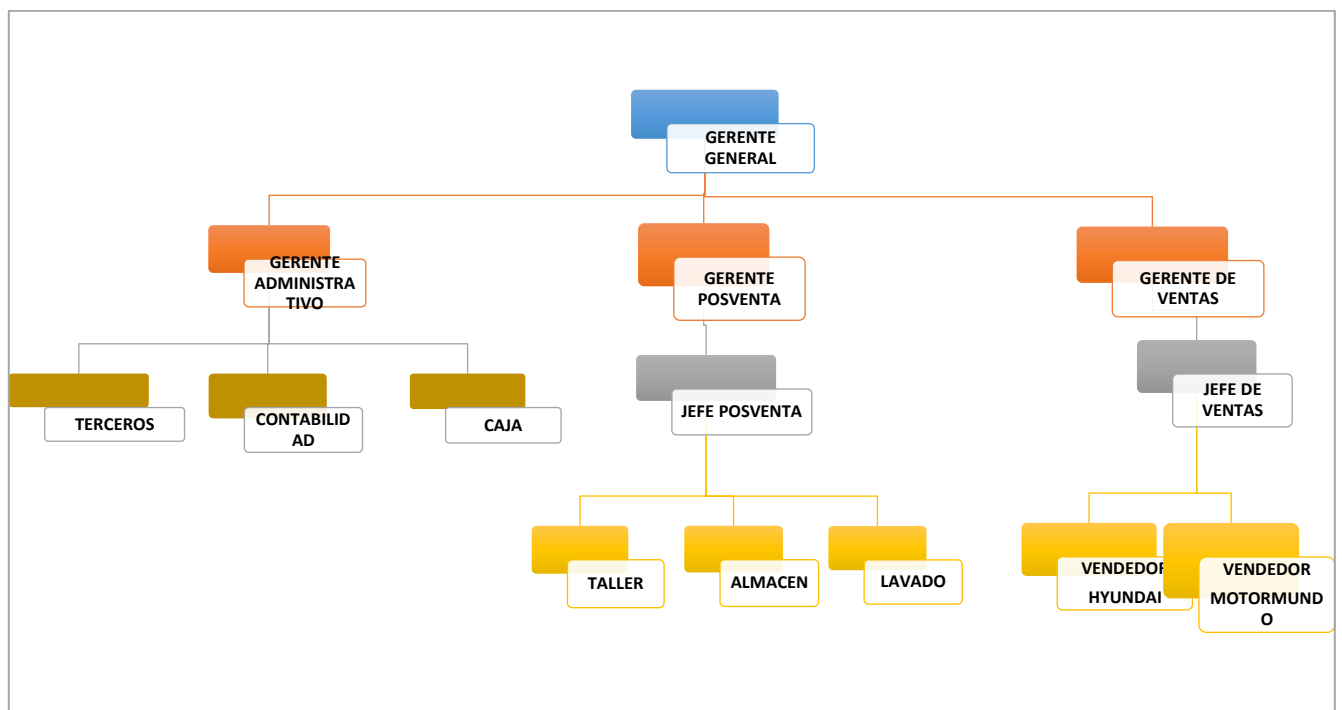


repuestos genuinos, en busca de mejores soluciones. Nos queremos convertir en un socio responsable para crear nuevas posibilidades para las personas y el mundo.

### 8.5. Visión

Brindar un servicio de manera eficiente y eficaz, comprometido en servir y fidelizar al cliente, ser líder en la zona norte como uno de los proveedores en repuestos genuinos más importantes en el mercado automotriz. Ser un socio responsable de la sociedad para crear nuevas posibilidades para las personas.

### 8.6. Organigrama General:



Fuente: Empresa Sociedad de Automotores Inka S.A.C

### Síntesis del problema identificado

La empresa Sociedad de Automotores Inka S.A.C, tiene como principal problema la baja rentabilidad que se ha evidenciado en el año 2018 al año 2019, el cual pese a tener sus políticas bien definidas, y objetivos claros, estos no han logrado cumplirse

de manera eficiente, motivo por el cual no existe una exigencia por parte de la empresa, por ende, es que los trabajadores no cumplen sus obligaciones u funciones adecuadamente para generar o alcanzar resultados planteados por la empresa, ineficiencia que se ha evidenciado de manera perjudicial en la rentabilidad de la empresa. Para respaldar dicha problemática en modo complementario, se ha elaborado una encuesta destinadas a los trabajadores de la empresa, quienes han manifestado en un 33.8% que a veces los estándares de calidad son los esperados, sin embargo, el 80% ha señalado que siempre una buena gestión de calidad genera éxito en la empresa, puesto que en la ya señalada no se llevan a cabo auditorías internas lo que imposibilita saber en qué nivel se encuentra y los déficits que esta tiene.

### **Fundamentos de la propuesta**

La propuesta tiene como título: “Sistema de Gestión de Calidad - ISO 9001:2015 para la rentabilidad de la Empresa Sociedad de automotores INKA S.A.C., Lambayeque”, tiene como propósito mejorar los procesos defectuosos a base de una organización, planificación, el cual va a permitir que la empresa sea más competitiva en consecuencia tenga una mayor rentabilidad. Siendo una de sus metas exteriorizarse y ser reconocida por la calidad de sus materiales como atención rápida.

Es necesario implementar dicha propuesta, debido que busca incrementar la rentabilidad de la empresa y mejorar sus procesos para reducir procedimientos defectuosos, haciendo reflexionar a los trabajadores acerca de lo primordial que es tener un control de calidad desde el proceso hasta la culminación de la atención al cliente.

## **Objetivos de la propuesta**

### **Objetivo general**

Incrementar la rentabilidad de la empresa Sociedad de Automotores Inka S.A.C.

### **Objetivo específico**

- Elaborar un plan de actividades para la implementación el sistema de gestión de calidad.
- Reducir constantemente los procesos defectuosos en la empresa.
- Evaluar de manera periódica el desempeño de los trabajadores para el fiel cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Herramienta de diagnóstico.

Herramienta de Ishikawa

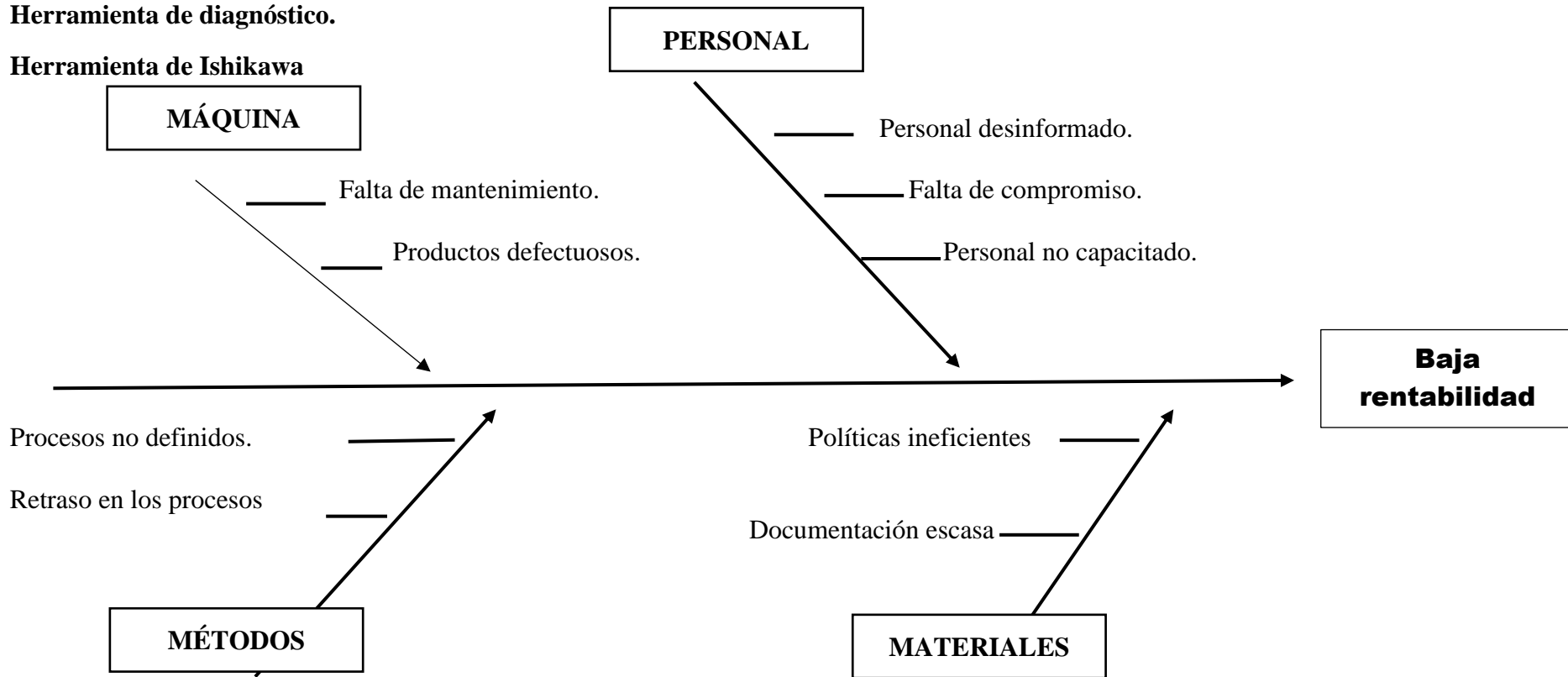


Figura 08. Diagrama de Ishikawa.

Fuente: Elaboración propia

## PLAN DE ACTIVIDADES

N°	Actividad	Descripción	Actividades	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de finalización
			<b>Diagnóstico y revisión de documentos existentes en la empresa</b>			
1	<b>FASE I PLANIFICACIÓN</b>	Diagnóstico de la empresa y la planificación de actividades a ejecutar	Estudio de la actual norma ISO-9001:2015	Área administrativa	26/11/2020	29/11/2020
2			Revisión de documentación para identificar procesos erróneos	Área administrativa	29/11/2020	06/12/2020
3			Diagnóstico de la empresa frente a las condiciones de la norma	Área administrativa	06/12/2020	08/12/2020
4			Elaborar el proyecto para el cumplimiento	Área administrativa	08/12/2020	16/12/2020
5			Aprobación de la alta dirección	Gerencia	16/12/2020	19/12/2020
	<b>FASE II HACER</b>		<b>Revisión y actualización de la planificación estratégica de la organización</b>			
6	Implementación	Agrupar en equipos de trabajo y concientizar a los trabajadores de la empresa	Sensibilización y plan de difusión	Consultora	21/12/2020	28/12/2020
			Agrupar equipos	Consultora	28/12/2020	29/12/2020
			Capacitación del equipo	Consultora	29/12/2020	7/01/2021
			Elaboración de la misión, visión, políticas y objetivos.	Consultora	7/01/2021	10/01/2021

			Elaboración de análisis interno y externo de la empresa	Consultora	10/01/2021	15/01/2021
			Aprobación	Consultora	15/01/2021	18/01/2021
			Elaboración de procesos e instrucciones de trabajo	Consultora	18/01/2021	25/01/2021
			Elaboración del Manual de calidad	Consultora	25/01/2021	5/02/2021
			Aprobación del manual de calidad	Gerencia General	5/02/2021	9/02/2021
	Difusión		Programación de capacitaciones	Recursos Humanos	9/02/2021	18/02/2021
			Establecer fechas de rige el sistema	Recursos Humanos	18/02/2021	19/02/2021
	<b>FASE III VERIFICAR</b>		Primer seguimiento	Consultora	20/02/2021	25/02/2021
<b>7</b>	<b>AUDITORIA</b>	Seguimiento de las actividades planificadas	Emisión del informe	Área administrativa	25/02/2021	3/03/2021
			Acciones de mejora	Área administrativa	3/03/2021	4/03/2021
			Identificación a la empresa para la certificación	Área administrativa	4/03/2021	4/03/2021
			Seleccionar a la empresa certificadora	Área administrativa	4/03/2021	10/03/2021
			Visita de la empresa certificadora	Certificadora	10/03/2021	15/03/2021

## Resultados esperados

Área	Sub-área	Objetivo	Indicadores	Unidad de medida	Formula	Alcance esperado mensual	Resultado esperado Global del área Anual
Finanzas	Contabilidad	Incrementar la rentabilidad en un 30% mediante la reducción de productos defectuosos	Rentabilidad	%	$R = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Inversión}} \times 100$ $\text{Rentabilidad} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{inversión total}} \times 100$	30%	30%
	Ventas	Aumentar las ventas mediante la mejora de la calidad de productos.	Ordenes aceptadas	%	$\frac{\text{N}^\circ \text{ órdenes despachadas}}{\text{N}^\circ \text{ de órdenes aceptadas}} \times 100$	100%	100%
Satisfacción al Cliente	Control de calidad	Determinar el porcentaje de satisfacción mediante encuestas mensuales respecto al proceso de compra y producto eficiente	N° clientes satisfechos	%	$SC = \frac{\text{N}^\circ \text{ de encuestas satisfechas}}{\text{N}^\circ \text{ Órdenes atendidas}} \times 100$	100%	100%

Tabla 08. Resultados esperados. Fuente. Elaboración propia

## PRESUPUESTO

<b>Consultora</b>				
<b>Mano de obra</b>	<b>Servicio</b>	<b>Costo</b>	<b>Días</b>	<b>Total</b>
Implementación (Consultora XXX) 6 meses	Diagnóstico	800	1	800
	Curso de la norma	1,500	1	1,500
	Consultoría	2,800	6	16,800
	Curso de formación	1,500	1	1,500
	Auditoría interna	900	2.5	2,250
	Acompañamiento en auditoría de certificación	0	0	0
<b>Costo Total por 6 meses sin IGV</b>				<b>22850</b>



## REFERENCIAS

- Correa, G (2019). PROPUESTA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015 EN CONTRATO DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO, DIAGNÓSTICO Y MEJORAS DEL SISTEMA DE CONTROL PARA LA EMPRESA KRONTEC. Universidad Técnica Federico Santa María.
- García, A (2017). MATRIZ DE RIESGOS DE CALIDAD EN CUMPLIMIENTO CON LA NORMA ISO 9001:2015, ORIENTADO A EMPRESAS DE SERVICIOS DE PERFORACIÓN EN TIERRA. Universidad Nacional de Piura.
- Gonzales, J (2019). Propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa “Sociedad mobiliaria Hurtado Limitada” bajo la normativa ISO 9001:2015. Universidad Austral de Chile.
- La Rosa, I (2017). “PROPUESTA DE ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADA EN LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001: 2015 PARA UNA EMPRESA DEL SECTOR METAL-MECÁNICO CASO: EMPRESA FAGOMA S.A.C.” UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA.
- Meléndez, A (2017). PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN UNA INDUSTRIA PESQUERA SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2015. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Miranda, M (2009). IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA POINTPAY INTERNATIONAL CHILE LTDA. BASADO EN EL ESTÁNDAR INTERNACIONAL ISO 9001:2000. Universidad Austral de Chile.
- Ramírez, C y Sánchez, M (2006). Implementación del Sistema de Gestión de Calidad, en base a la norma ISO 9001:2000. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.

- Rentería, J (2019). Implementación del sistema de gestión ISO 9001:2015 en el laboratorio de la Compañía Minera Azulcocha - Lima – 2019. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Cerro de Pasco.
- Sánchez, R (2016). Proyecto de Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en la Empresa Pinatar Arena Football Center S.L. Universidad Politécnica De Cartagena
- Tasa, M (20019). Diseño de un sistema gestión de calidad ISO 9001:2015 para la mejora de la división de ventas Empresa Paraíso SAC Filial Huancayo. Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Tello, R (2020). DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS APLICADO AL ÁREA LOGÍSTICA DE LA EMPRESA CONDOR PRODUCE. S.A.C. PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA MANO DE OBRA, PIURA. 2018. Universidad Señor de Sipán. Chiclayo.
- Vargas, J (2016). CARACTERIZACIÓN DE LA RENTABILIDAD Y COMPETITIVIDAD DE LAS MYPE DEL RUBRO MOTO REPUESTOS DE LA URBANIZACIÓN SAN RAMÓN, CALLE SALAVERRY - PIURA: 2015. Universidad Católica los Ángeles Chimbote.
- Gonzales, U y Conde, J (2017). “El sistema de calidad ISO 9001:2015 como herramienta de gestión que oriente al alcance de la excelencia académica en el colegio santa maría de la providencia en el año 2016”. Universidad San Ignacio de Loyola.  
[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2885/1/2017\\_Gonzales\\_El-sistema-de-calidad-ISO.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2885/1/2017_Gonzales_El-sistema-de-calidad-ISO.pdf)
- Narvárez, L (2016). Diseño de un sistema de gestión de calidad con la norma ISO 9001:2015, para el área de tecnología de la información de la Universidad Politecnica Salesiana.  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/12043/1/UPS-CT005864.pdf>
- Coagulla, A (2017). Propuesta de implementación de un modelo de Gestion por procesos y calidad en la Empresa O & C Metales SAC. Universidad Católica

San

Pablo.

[http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15240/1/COAGUILA\\_GONZALE\\_S\\_ANT\\_MET.pdf](http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15240/1/COAGUILA_GONZALE_S_ANT_MET.pdf)

Natividad, I (2017). Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa ELECIN S.A. – Lima, 2017. Universidad de Posgrado, Cesar Vallejo.  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13876/Natividad\\_TIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13876/Natividad_TIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Castillo, R y Cueva, M (2019). Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2015 en el Molino Capricornio Import SAC, Chiclayo. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.  
[http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2025/1/TL\\_CastilloMonta%  
%b1oRosa\\_CuevaPeltrocheMarjorie.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2025/1/TL_CastilloMonta%c3%b1oRosa_CuevaPeltrocheMarjorie.pdf)

Vergara (2014). Capacitación y rentabilidad de las MYPES comerciales – rubro librería de la ciudad de Piura, periodo 2012. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/43/VERGARA\\_CHORRES\\_CATHERINE\\_YESSENIA\\_CAPACITACION\\_Y\\_RENTABILIDAD\\_%20RUBRO\\_LIBRERIA.pdf?sequence=7&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/43/VERGARA_CHORRES_CATHERINE_YESSENIA_CAPACITACION_Y_RENTABILIDAD_%20RUBRO_LIBRERIA.pdf?sequence=7&isAllowed=y)

Andrade (2011). La producción y la rentabilidad de la Empresa de construcciones y hormigones. Universidad técnica de Ambato.  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1451/1/TE0002.pdf>

Zurita, F (2018). Factores que influyen en la rentabilidad de la empresa constructora Miranda Ingenieros S.R.L, 2017. Universidad Norbert Wiener.  
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2449/TESIS%20Zurita%20Trinidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Montes, A (2013). Financiamiento y rentabilidad en las empresas de servicios de transporte liviano en minería. Universidad Nacional del Centro del Perú.  
<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/2449/Montes%20Mayta.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- ISOTools (s/f). Qué son las normas ISO y cuál es su finalidad.  
<https://www.isotools.org/2015/03/19/que-son-las-normas-iso-y-cual-es-su-finalidad/>
- López (2020). Que es ISO. <https://www.certificadoiso9001.com/que-es-iso/>
- Normas ISO. Asesoría y formación en sistemas de gestión. <https://www.normas-iso.com/>
- Riesco, S (2018). Cuáles son las normas ISO más importantes.  
[https://www.formazion.com/noticias\\_formacion/cuales-son-las-normas-iso-mas-importantes-org-5273.html](https://www.formazion.com/noticias_formacion/cuales-son-las-normas-iso-mas-importantes-org-5273.html)
- GlonaLSUITE (s/f). Qué son las normas ISO.  
<https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-son-normas-iso/>
- Hernández, H (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. Vol. 16. 28.  
<https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130>
- Arraut, L (2010). La gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa. Revista EAN. Vol. 69.  
<http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n69/n69a03.pdf>
- Becerra F, Andrade A y Díaz, L (2018). Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación: Universidad de Otavalo, Ecuador. Revista electrónica Actualidades investigativas en Educación. Vol. 19.  
<https://www.scielo.sa.cr/pdf/aie/v19n1/1409-4703-aie-19-01-571.pdf>
- Hernández, A (2009). Gestión de la calidad y gestión del conocimiento. Boletín científico técnico INIMET. Cuba.  
<https://www.redalyc.org/pdf/2230/223018305004.pdf>
- Lizarzaburu, E (2015). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. Universidad y Empresa, vol. 18, núm. 30. Colombia.  
<https://www.redalyc.org/pdf/1872/187244133006.pdf>

- León C, Menéndez A, Rodríguez I y López B (2018). Importancia de un sistema de gestión de la calidad en la Universidad de Ciencias Médicas. Revista Archivo Médico de Camagüey. Vol. 22, N° 6.
- Loreto, B (2008). Como implantar y certificar un sistema de gestión de la calidad en la Universidad. Revista de investigación en Educación, N° 5.  
file:///C:/Users/EQUIPO/Downloads/Dialnet-  
ComoImplantarYCertificarUnSistemaDeGestionDeLaCali-3216004.pdf
- Chacón J, Rugel, S (2018). Teorías, modelos y sistemas de gestión de calidad.  
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>
- Cantero, H y Cardeñosa, E (2016), La rentabilidad económica, un factor para alcanzar la eficiencia empresarial. Revista trimestral. Vol 22, N° 04.  
<https://www.redalyc.org/pdf/1815/181548029004.pdf>
- De la Hoz, B, Ferrer, M y De la Hoz, A (2008). Indicadores de rentabilidad: herramientas para la toma decisiones financieras en hoteles de categoría media ubicados en Maracaibo. Revista de Ciencias Sociales. Vol. XIV, núm. 1.  
<https://www.redalyc.org/pdf/280/28011673008.pdf>
- Daza, J (2016). Crecimiento y rentabilidad empresarial en el sector industrial brasileño. Universidad de Extremadura, España. <https://www.elsevier.es/es-revista-contaduria-administracion-87-pdf-S0186104215001278>
- Vázquez X, Ilirio J, Mirando G y Tavares, M (2017). Convergencias entre la rentabilidad y la liquidez en el sector del agronegocio. Cuadernos de Contabilidad. Vol. 18.  
<http://www.scielo.org.co/pdf/cuco/v18n45/0123-1472-cuco-18-45-00152.pdf>
- Segura, M (2019). Operaciones vinculadas y rentabilidad de la empresa. Revista de la Universidad Internacional del Ecuador.  
file:///C:/Users/EQUIPO/Downloads/1022-Texto%20del%20art%C3%ADculo-4066-1-10-20190913.pdf
- Guelmes, E y Nieto, L (2015). Algunas reflexiones sobre el enfoque mixto de la investigación pedagógica en el contexto cubano. Universidad y Sociedad vol.7 no.1 Cienfuegos.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202015000100004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202015000100004)

Centro de recursos para el aprendizaje y la investigación (2018). Propósito de la Investigación Aplicada. <http://www.duoc.cl/biblioteca/crai/definicion-y-proposito-de-la-investigacion-aplicada>

**ANEXO 01: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.**

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CONFORME LA NORMA ISO 9001:2015	Comprende actividades a través de que las empresas identifican sus objetivos y determinan procedimientos y recursos adecuados para el logro de los resultados planteados. Gonzales (2019)	El sistema de gestión de calidad, por su efectividad es que se desea implementar en la empresa, con el fin de obtener resultados apropiados, por ende se medirá mediante una encuesta orientada a los trabajadores en función a sus dimensiones y variables de estudio.	Planificación	Especificación Técnica Cronograma	Ordinal
			Control de calidad	Cumplimiento del control de calidad	
				Análisis del estándar de calidad	
				Elaboración de protocolos de inspección	
			Evaluación de calidad	Analizar los resultados Reportes de forma mensual	
LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA SOCIEDAD DE AUTOMOTORES INKA S.A.C	Generan rentabilidad cuando tienen grandes beneficios, en otras palabras, es cuando su venta es mayor a sus gastos, y presentan una diferencia aceptable, sin embargo, lo adecuado sería analizar su rentabilidad, estudiar la vinculación existente en su utilidad y la inversión utilizada. (Vargas, 2016).	La rentabilidad de una empresa, se encuentra evidenciada en las ventas realizadas de manera mensual, trimestral, anual, va a depender de la evaluación realizada por la empresa, por ende, se medirá con el análisis documentario, los reportes efectuados por la empresa, y una encuesta que complementará los resultados.	Materia prima	Cantidad de materia prima utilizada	Ordinal
			Rentabilidad de ventas	Utilidad de proyecto/costos y gastos de ventas	

Fuente: Elaboración propia.

**ANEXO 02. CUESTIONARIO ENCUESTA – TRABAJADORES DE LA EMPRESA  
SOCIEDAD AUTOMOTORES INKA S.A.C**

Sistema de Gestión de Calidad - ISO 9001:2015 para la  
rentabilidad de la Empresa Sociedad de automotores INKA  
S.A.C

**Indicación:** Señor (a) especializado (a) recurro ante su persona, con la finalidad de su colaboración para luego de un minucioso análisis de las interrogantes del cuestionario que se muestra marque con un aspa en el cuadro que considere según su criterio y experiencia profesional demuestren de esta manera si reúne o no los requisitos para su aplicación.

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015**

1. ¿Conoce Usted, que es ISO 9001:2015?
  - a) Si ( )
  - b) No ( )
  
2. ¿Conoce usted, todos los procedimientos que su área está encargada?
  - a) Si ( )
  - b) Regular ( )
  - c) No ( )
  
3. ¿Los métodos utilizados por la empresa para identificar áreas de mejoras le han generado buenos resultados?
  - a) A veces ( )
  - b) Siempre ( )
  - c) Casi siempre ( )
  - d) Nunca ( )
  
4. ¿Sus estándares de calidad son los esperados por sus clientes, se van satisfechos?
  - a) A veces ( )
  - b) Siempre ( )
  - c) Casi siempre ( )
  - d) Nunca ( )



5. ¿Cree usted, que una buena gestión de calidad genere el éxito de la empresa?
- a) A veces ( )
  - b) Siempre ( )
  - c) Casi siempre ( )
  - d) Nunca ( )
6. ¿Conoce usted, si se llevan a cabo auditorías internas sobre la calidad de la empresa?
- a) Si ( )
  - b) No ( )

### **RENTABILIDAD DE LA EMPRESA**

7. ¿Usted, tiene conocimiento del nivel de la rentabilidad de la empresa?
- a) Si ( )
  - b) No ( )
8. ¿Considera usted, necesaria la aplicación de un tipo de sistema que ayude a mejorar la rentabilidad de la empresa?
- a) Si ( )
  - b) No ( )
9. ¿Según sus ventas anuales cree que los resultados económicos son favorables para la empresa?
- a) Si ( )
  - b) No ( )
10. ¿Conoce si, la empresa busca estrategias para mejorar su rentabilidad?
- a) Si ( )
  - b) No ( )
11. ¿Considera que la rentabilidad de la empresa ha mejorado durante los dos últimos años?
- a) Si ( )
  - b) No ( )
12. ¿Considera que, la implementación de un sistema de gestión de calidad, incrementaría la rentabilidad de la empresa?
- a) Si ( )
  - b) No ( )

### ANEXO 03.

“Año de la Universalización de la Salud”

Chiclayo, 03 de diciembre de 2020

#### SOLICITO CARTA PARA AUTORIZACIÓN REALIZACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Doctora  
Mercedes Collazos Alarcón  
Directora de la Escuela de Posgrado  
de la Universidad César Vallejo-Chiclayo

Yo, Quiroz Prado, Leonardo Rafael con DNI N° 44120352, domiciliado en Residencial sol de Pimentel MZ T lote 9 del distrito de Pimentel, provincia de Chiclayo, ante usted me presento y expongo lo siguiente:

Soy estudiante del Programa Académico de maestría en Administración de Negocios de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Filial Chiclayo.

Para efectos de obtener el Grado Académico de Maestro, debo realizar un trabajo de investigación en la forma siguiente:

- 1) **Título de la Investigación** :  
Sistema de Gestión de Calidad - ISO 9001:2015 para la rentabilidad de la Empresa Sociedad de automotores INKA S.A.C., Lambayeque
- 2) **Institución donde se llevará a cabo** :  
Empresa Sociedad de automotores INKA S.A.C
- 3) **Nombres y Apellidos de la Gerenta Administrativa** :  
Lesvy Culquicondor Delgado
- 4) **La dirección de la institución es** :  
Av. Panamericana norte s/n: ex fundo iris – Chiclayo.
- 5) **Teléfono de la institución** :  
Celular: 948299223
- 6) **Nombre del Jefe del Instituto de** :  
Dios Castillo, Christian Abraham

Por lo expuesto, solicito atender a mi petición.

.....  
Firma



## ANEXO 04.

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (a)(ita):  
Lesvy Culquicondor Delgado  
Gerenta Administrativa

**ASUNTO:** AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE UNA ENCUESTA A LOS TRABAJADORES CON FINES ACADEMICOS

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mi cordial saludo y al mismo tiempo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MAESTRIA en Administración de Negocios MBA de la UCV, en la sede CHICLAYO, promoción 2020-II, acudo a su persona con el objetivo de que se me ceda la autorización correspondiente para aplicar una encuesta a los trabajadores de la empresa para mayor respaldo de mi trabajo de investigación con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con el cual optaré el grado de Magister.

El título de mi Tesis es: **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - ISO 9001:2015 PARA LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA SOCIEDAD DE AUTOMOTORES INKA S.A.C., LAMBAYEQUE**, y siendo indispensable contar con la autorización de su persona para poder aplicar el instrumento en mención.

Expresándole mi estima de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

  
\_\_\_\_\_  
Quiroz Prado, Leonardo Rafael.  
DNI. 44120352

  
\_\_\_\_\_  
Lesvy Culquicondor Delgado  
GERENTE ADMINISTRATIVA

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):

.....

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi cordial saludo y al mismo tiempo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **MAESTRIA en Administración de negocios MBA de la UCV**, en la sede CHICLAYO, promoción 2020-II, acudo a su persona con el objetivo de validar mi instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optare el grado de Magíster.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: **“SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - ISO 9001:2015 PARA LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA SOCIEDAD DE AUTOMOTORES INKA S.A.C”** y siendo indispensable contar con la validación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas relacionados a la rentabilidad empresarial.

Expresándole mi estima de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

---

Quiroz Prado, Leonardo Rafael  
D.N.I: 44120352

**ANEXO 05. CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:**  
**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - ISO 9001:2015 PARA LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA SOCIEDAD DE AUTOMOTORES INKA S.A.C**

N°	DIMENSIÓN/items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
1	¿Conoce Usted, que es ISO 9001:2015?							
2	¿Conoce usted, todos los procedimientos que su área está encargada?							
3	¿Los métodos utilizados por la empresa para identificar áreas de mejoras le han generado buenos resultados?							
4	¿Sus estándares de calidad son los esperados por sus clientes, se van satisfechos?							
5	¿Cree usted, que una buena gestión de calidad genere el éxito de la empresa?							
6	¿Conoce usted, si se llevan a cabo auditorías internas sobre la calidad de la empresa?							
	<b>DIMENSIÓN: RENTABILIDAD DE LA EMPRESA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
7	¿Usted, tiene conocimiento del nivel de la rentabilidad de la empresa?							
8	¿Considera usted, necesaria aplicación un tipo de sistema que ayude a mejorar la rentabilidad de la empresa?							
9	¿Según sus ventas anuales cree que los resultados económicos son favorables para la empresa?							
10	¿Conoce si, la empresa busca estrategias para mejorar su rentabilidad?							
11	¿Considera que la rentabilidad de la empresa ha mejorado durante los dos últimos años?							
12	¿Considera que, la implementación de un sistema de gestión de calidad, incrementaría la rentabilidad de la empresa?							

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable ( )**            **Aplicable después de corregir ( )**            **No aplicable ( )**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mg:** ..... **DNI:**

**Especialidad del validador:**

**Chiclayo, 24 de octubre del 2020**

-----  
Firma del Experto Informante

**ANEXO 06. Instrumento de recolección de datos**  
**Ficha de registro de medición del indicador de la rentabilidad**

<b>Investigador</b>	Quiroz Prado, Leonardo Rafael			
<b>Proceso observado</b>	Rentabilidad actual de la empresa			
<b>N° obs.</b>	<b>Fecha</b>	<b>Tiempo inicial</b>	<b>Tiempo final</b>	<b>Tiempo en la toma de análisis de los reportes</b>

## ANEXO 07.

### YASSER RUBEN BUSTAMANTE NUÑEZ

**Dirección:** Mz. I. lote 17 – CONDOMINIO SOL DE PIMENTEL.

Carr. Pimentel Chiclayo Lambayeque

**Celular:** RPC 951778648

**yassbustamante@hotmail.com**



#### RESUMEN LABORAL

Magister en Gestión Pública, Ingeniero Industrial y Arbitro Especializado, con amplia experiencia en administración de servicios generales, gestión de operaciones y producción, mantenimiento y logística para empresas, certificado por OSCE para contrataciones con el Estado.

Capacidad de dirección y liderazgo, responsable, innovador, con motivación para trabajo en equipo, organización en las funciones desempeñadas, facilidad de desenvolvimiento y buen trato interpersonal.

Habilidad para interactuar con herramientas de gestión: Módulo ERP SAP, software People Soft, módulos administrativos SIGA - SIAF

#### ESTUDIOS

Estudios de Doctorado: Administración Universidad César Vallejo Set 2020 – En curso

Estudios de Maestría: Gestión Pública Universidad César Vallejo Set 2017 – Dic 2018

Estudios de Maestría: Dirección y Gestión Empresarial Universidad de Piura Jul 2007 – Dic 2008

Posgrado – Curso de Alta Especialización en Formación de Árbitros Especializados Asociación Internacional de Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos & Derecho “ASIMARC” Dic 2019 – Feb 2020

Posgrado - Diplomado de Alta Especialización en Gestión Pública, Políticas Públicas y Control Gubernamental Asociación Internacional de Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos & Derecho Ago – Oct 2019

Posgrado - Diplomado en Contrataciones del Estado Centro de Capacitación Nacional para Emprendedores EFD Jul – Set 2019

Posgrado - Diplomado de Especialización Profesional – Sistema de Administración Financiera Escuela Nacional de Políticas Públicas del Peru Ago – Oct 2017.

Posgrado - Programa de Especialización Profesional – Contrataciones Públicas Instituto Académico de Gestión Pública – IAGP Convenio OSCE Ago – Ene 2016.

Posgrado - Diplomado de Especialización Profesional – Sistemas Integrados de Gestión: ISO 9001 ISO 14001 – ISO 26000 – OHSAS 18001

Posgrado - Diplomado de Especialización Profesional – Gerencia de Proyectos Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Jun a Dic 2012.

Estudios de Pregrado: Ingeniero Industrial Universidad de Piura (UDEP) (Promoción 1997).

Estudios primarios y secundarios: C.E.P. “San Agustín” – Chiclayo (Promoción 1988).

#### EXPERIENCIA LABORAL

UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DEL PERU Abril 2020 – Actualidad

UNIVERSIDAD SAN MARTIN DE PORRES

COMERCIO Y SERVICIOS EMPRESARIALES CyV SAC Nov 2019 – Set 2020

ITECO DEL PERU S.A.C. Junio 2019 – Octubre 2019.

PROGRAMA NACIONAL DE BECAS Y CREDITO EDUCATIVO Setiembre 2017 – Mayo 2019

ITECO DEL PERU S.A.C. Abril 2017 – Agosto 2017

HIDRANDINA S.A. Abril 2016 – Marzo 2017

NEGOCIOS Y SERVICIOS YALFON EIRL Julio 2015 – Marzo 2016

ELECTROPERU S.A. Abril 2015 – Junio 2015

UNIVERSIDAD SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO Ago 2014 – Abr 2015

DUKE ENERGY EGENOR S. EN C. POR A. Abr 2008 – Mayo 2014

ELECTRONORTE S.A. – Chiclayo Jul 2003– Mar 2008

PROCESADORA S.A.C Set 2002 – Mayo 2003

SOCIEDAD ANÓNIMA DE INGENIERÍA PERUANA Feb 1998 – Abril 2002



# Katherin Yiliana Meza Guevara

DNI: 72644789

Condominio Sol de Pimentel Mz X Lote 2 –  
Pimentel

Fecha de Nacimiento: 22 de Mayo del 1991

Teléfono: RPC 942189205

Correo Electrónico:  
yilianamg\_22@hotmail.com



## RESUMEN LABORAL

Contadora Pública Colegiada y egresada de maestría, responsable, disciplinada, comprometida con su trabajo y muy competitiva; además de muy fácil adaptabilidad al medio.

Dispuesta a enfrentar nuevos retos, con deseo de formar parte de una organización con fuerte dinamismo competitivo en su sector a fin de lograr un crecimiento personal y profesional.

## ESTUDIOS

### IFORMACIÓN ACADÉMICA

#### I. 1. SUPERIOR:

1.-Contadora Pública Colegiada”- Colegio de Contadores de Lambayeque –Desde de 27 noviembre del 2015 – Actualidad

2.-“Maestría en Administración con Mención en Gerencia Empresarial” - Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo - Lambayeque – Desde el 13 de Mayo 2017 – 01 de Setiembre del 2019.

3.-“Contadora Pública”- Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo - Lambayeque – Desde de 06 de Mayo del 2015.

4.-“Bachiller en Contabilidad”- Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo - Lambayeque – Desde Marzo 2010 hasta Junio 2014.

## II. EXPERIENCIA LABORAL

II.1.- SOCIEDAD DE AUTOMOTORES INKA SAC – Sector Automotriz Cargo: “Analista Financiero” enero 2020.

II.2.- SOCIEDAD DE AUTOMOTORES INKA SAC – Sector Automotriz Cargo: “Tesorera” junio 2018 - enero 2020.

II.3.- CORPORACION INDUAMERICA – Sector Agroindustrial Cargo: “Asistente de Tesorería”

II.4.- DISTRIBUIDORA CARRANZA HNOS SAC - Sector comercial Cargo: “Asistente Administrativo” junio 2014 – diciembre 2014

II.4.- DISTRIBUIDORA CARRANZA HNOS SAC - Sector comercial Cargo: “Asistente Administrativo” junio 2014 – diciembre 2014

II.5.-INMOBILIARIA MONTERRICO Y CAPRICORNIO SRL - Sector de construcción Cargo: “Asistente Contable” mayo 2013 – abril 2014

II.6.- AQUINO CONSULTORES SAC - Sector de construcción Cargo: “Asistente de Caja y Cobranza” Julio 2012 – noviembre 2012.

II.7.- SB & LZ INGENIEROS SAC - Sector de construcción Cargo: “Asistente Administrativo” Julio 2011 – diciembre 2011



## PAUL MARTIN SOLIS VERA

Residencial Derrama Magisterial Mz Q2 Lote 9  
Cel. 943755357/ paul\_5340@hotmail.com

### PERFIL

Contador Público Colegiado, con estudios de Maestría en Tributación y Asesoría Fiscal. Experiencia en empresas Agroexportadoras, Industriales y Servicios.

Profesional con iniciativa, sólidos valores morales y gran sentido de responsabilidad y capacidad de análisis financiero.

### LOGROS Y RECONOCIMIENTOS

Quinto Superior Universitario

Autor Tesis Pregrado – Sistema de Costos de Exportación.

Expositor en Feria de Negocios CERTUS

Curso de Auditor Independiente

### ESTUDIOS

2017-2019 Maestría en Tributación y Asesoría Fiscal  
*Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo*

2011-2015 Contador Público Colegiada  
*Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo*

### EXPERIENCIA PROFESIONAL

- Set 19 – Act. **HYUNDAI CHICLAYO – SOCIEDAD DE AUTOMOTORES INKA**  
*Jefe de Contabilidad Corporativa*  
Encargado de la contabilidad corporativa de las concesionarias automotrices de Hyundai Chiclayo y Nissan Trujillo.
- Ene 19 – Set 19 **PLACACENTRO MASISA CHICLAYO – MYMSAC**  
*Contador*  
Encargado de la contabilidad de Placacentro Masisa Sede Chiclayo.
- Set 17 – Oct 18 **PERALES HUANCARUNA SAC**  
*Analista de Costos, Gastos y Exportaciones*  
Encargado del Área de Costos de la Primera Exportadora de Café a nivel Nacional
- Ago 16 – Set 17 **ESTUDIO REYNOSO SAC**  
*Supervisor Contable*  
Supervisor Contable de la Cámara de Comercio y Producción de Lambayeque y del Colegio San Agustín Chiclayo

### EXPERIENCIA DOCENTE

- Mar 18 – Act. **CERTUS CHICLAYO**  
Docente Turno Noche de los Cursos: "Formulación y Análisis de Presupuestos" e "Interpretación y Análisis de Estados Financieros".
- Abr 19 – Act **ZEGEL IPAE**  
Docente Part- Time de los Cursos "Contabilidad para Negocios Internacionales" y "Bases Legales para Contabilidad"

## Referencias

Omar Barreto Arellano  
Cel. 951470322  
Perales Huancaruna SAC.

**Sonia Carrasco Balarezo**  
Cel. 993587176  
Jefa de Sede – CERTUS  
Chidayo

**CPC Domiely Vargas Reynoso**  
Cel. 979973525  
Gerente de Calidad en  
Servicios- Estudio Reynoso  
SAC

**CPC Manuel Tineo Reyes**  
Cel. 958542958  
Molinera Tropical del Norte

**CPC Jorge Manuel León Vera**  
Cel .936031683  
Gerente General -  
Distribuciones Generales LSL  
SAC

**CPC Segundo Vásquez Nepo**  
Cel.943499324  
Perito Contable - Vásquez y  
Valdez Auditores  
Asociados S.C.

## CURSOS Y CAPACITACIONES

- ❖ **Diplomado Finanzas Empresariales**  
ISCADE – UNT
- ❖ **Diplomado Tributación Empresarial**  
Universidad de Lambayeque
- ❖ **Consultor Junior**  
Cámara Peruana de Comercio Exterior
- ❖ **Cierre Contable Tributario 2019**  
Estudio Reynoso SAC.
- ❖ **Cierre Contable – Tributario y Planificación Tributaria 2018.**  
Colegio de Contadores de Lambayeque
- ❖ **Impuesto General a las Ventas.**  
ISCADE
- ❖ **ABC del Impuesto a la Renta.**  
ISCADE.
- ❖ **Facturación Electrónica y Repatriación de Capitales**  
CIAF
- ❖ **Cierre Contable – Tributario 2017**  
Estudio Reynoso SAC.
- ❖ **Auditoría Tributaria**  
ICPNI
- ❖ **Costos de Importación y Exportación**  
ICPNI
- ❖ **"MIPYME: Crecer Exportando"**  
FACEAC- UNPRG
- ❖ **Tributación para profesionales de 4º Categoría.**  
SUNAT
- ❖ **Jóvenes Emprendedores**  
Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

## ANEXO 08.

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(lta):  
YASSER RUBEN BUSTAMANTE NUÑEZ

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi cordial saludo y al mismo tiempo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **MAESTRIA en Administración de negocios MBA de la UCV**, en la sede CHICLAYO, promoción 2020-II, acudo a su persona con el objetivo de validar mi instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optare el grado de Magister.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: "**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - ISO 9001:2015 PARA LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA SOCIEDAD DE AUTOMOTORES INKA S.A.C**" y siendo indispensable contar con la validación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas relacionados a la rentabilidad empresarial.

Expresándole mi estima de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Quiroz Prado, Leonardo Rafael  
D.N.I: 44120352



Cayoma 16702360  
Yasser Bustamante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:  
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - ISO 9001:2015 PARA LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA SOCIEDAD DE AUTOMOTORES INKA S.A.C**

N°	DIMENSIÓN/Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>							
1	¿Conoce Usted, que es ISO 9001:2015?	✓		✓		✓		
2	¿Conoce usted, todos los procedimientos que su área está encargada?	✓		✓		✓		
3	¿Los métodos utilizados por la empresa para identificar áreas de mejoras le han generado buenos resultados?	✓		✓		✓		
4	¿Sus estándares de calidad son los esperados por sus clientes, se van satisfechos?	✓		✓		✓		
5	¿Cree usted, que una buena gestión de calidad genere el éxito de la empresa?	✓		✓		✓		
6	¿Conoce usted, si se llevan a cabo auditorías internas sobre la calidad de la empresa?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN: RENTABILIDAD DE LA EMPRESA</b>							
7	¿Usted, tiene conocimiento del nivel de la rentabilidad de la empresa?	✓		✓		✓		
8	¿Considera usted, necesaria aplicación un tipo de sistema que ayude a mejorar la rentabilidad de la empresa?	✓		✓		✓		
9	¿Según sus ventas anuales cree que los resultados económicos son favorables para la empresa?	✓		✓		✓		
10	¿Conoce si, la empresa busca estrategias para mejorar su rentabilidad?	✓		✓		✓		
11	¿Considera que la rentabilidad de la empresa ha mejorado durante los dos últimos años?	✓		✓		✓		
12	¿Considera que, la implementación de un sistema de gestión de calidad, incrementaría la rentabilidad de la empresa?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable (  )      Aplicable después de corregir (  )      No aplicable (  )

Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mg: Bustamante Niñez Yasser Ruben DNI: 96702860

Especialidad del validador: Mg

Chiclayo, 24 de Octubre del 2020

  
\_\_\_\_\_  
Firma del Experto Informante

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):  
Katherin Yiliana Meza Guevara

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi cordial saludo y al mismo tiempo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **MAESTRIA en Administración de negocios MBA de la UCV**, en la sede CHICLAYO, promoción 2020-II, acudo a su persona con el objetivo de validar mi instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optare el grado de Magíster.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: **"SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - ISO 9001:2015 PARA LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA SOCIEDAD DE AUTOMOTORES INKA S.A.C"** y siendo indispensable contar con la validación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas relacionados a la rentabilidad empresarial.

Expresándole mi estima de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

  
\_\_\_\_\_  
Quiroz Prado, Leonardo Rafael  
D.N.I: 44120352

  
72644789  
conforme

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:**

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - ISO 9001:2015 PARA LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA SOCIEDAD DE AUTOMOTORES INKA S.A.C**

N°	DIMENSIÓN/tema	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>							
1	¿Conoce Usted, que es ISO 9001:2015?	✓		✓		✓		
2	¿Conoce usted, todos los procedimientos que su área esta encargada?	✓		✓		✓		
3	¿Los métodos utilizados por la empresa para identificar áreas de mejoras le han generado buenos resultados?	✓		✓		✓		
4	¿Sus estándares de calidad son los esperados por sus clientes, se van satisfechos?	✓		✓		✓		
5	¿Cree usted, que una buena gestión de calidad genere el éxito de la empresa?	✓		✓		✓		
6	¿Conoce usted, si se llevan a cabo auditorias internas sobre la calidad de la empresa?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN: RENTABILIDAD DE LA EMPRESA</b>							
7	¿Usted, tiene conocimiento del nivel de la rentabilidad de la empresa?	✓		✓		✓		
8	¿Considera usted, necesaria aplicación un tipo de sistema que ayude a mejorar la rentabilidad de la empresa?	✓		✓		✓		
9	¿Según sus ventas anuales cree que los resultados económicos son favorables para la empresa?	✓		✓		✓		
10	¿Conoce si, la empresa busca estrategias para mejorar su rentabilidad?	✓		✓		✓		
11	¿Considera que la rentabilidad de la empresa ha mejorado durante los dos últimos años?	✓		✓		✓		
12	¿Considera que, la implementación de un sistema de gestión de calidad, incrementaría la rentabilidad de la empresa?	✓		✓		✓		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable (  )      Aplicable después de corregir (  )      No aplicable (  )

Apellidos y nombres del juez validador, Dr / Mg: Katherine Yiliana Meza Guano ..... DNI: 72644789

Especialidad del validador:

Chiclayo, 24 de Octubre del 2020



\_\_\_\_\_  
Firma del Experto Informante

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):  
PAUL MARTIN SOLIS VERA  
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.


Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi cordial saludo y al mismo tiempo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **MAESTRIA en Administración de negocios MBA de la UCV**, en la sede CHICLAYO, promoción 2020-II, acudo a su persona con el objetivo de validar mi instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optare el grado de Magister.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: "**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - ISO 9001:2015 PARA LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA SOCIEDAD DE AUTOMOTORES INKA S.A.C**" y siendo indispensable contar con la validación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas relacionados a la rentabilidad empresarial.

Expresándole mi estima de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

  
Quiroz Prado, Leonardo Rafael  
D.N.I: 44120352

  
CPC. Paul M. Solis Vera  
MAT. N° 04 - 4505

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:**

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - ISO 9001:2015 PARA LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA SOCIEDAD DE AUTOMOTORES INKA S.A.C**

N°	DIMENSIÓN/tema	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>							
1	¿Conoce Usted, que es ISO 9001:2015?	X		X		X		
2	¿Conoce usted, todos los procedimientos que su área está encargada?	X		X		X		
3	¿Los métodos utilizados por la empresa para identificar áreas de mejoras le han generado buenos resultados?	X		X		X		
4	¿Sus estándares de calidad son los esperados por sus clientes, se van satisfechos?	X		X		X		
5	¿Cree usted, que una buena gestión de calidad genere el éxito de la empresa?	X		X		X		
6	¿Conoce usted, si se llevan a cabo auditorias internas sobre la calidad de la empresa?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: RENTABILIDAD DE LA EMPRESA</b>							
7	¿Usted, tiene conocimiento del nivel de la rentabilidad de la empresa?	X		X		X		
8	¿Considera usted, necesaria aplicación un tipo de sistema que ayude a mejorar la rentabilidad de la empresa?	X		X		X		
9	¿Según sus ventas anuales cree que los resultados económicos son favorables para la empresa?	X		X		X		
10	¿Conoce si, la empresa busca estrategias para mejorar su rentabilidad?	X		X		X		
11	¿Considera que la rentabilidad de la empresa ha mejorado durante los dos últimos años?	X		X		X		
12	¿Considera que, la implementación de un sistema de gestión de calidad, incrementaría la rentabilidad de la empresa?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable (  )            Aplicable después de corregir (  )            No aplicable (  )

Apellidos y nombres del juez validador, Dr / Mg: Paul Martin Solis Vera ..... DNI: 71718775

Especialidad del validador:

Chiclayo, 24 de Octubre del 2020

  
-----  
Firma del Experto Informante  
MAT. N° 04 - 4505  
-----  
CPC. Paul M. Solis Vera  
MAT. N° 04 - 4505