

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE CONTABILIDAD



**Las normas ISOS 9001 – 14001 y su incidencia en la rentabilidad de
la empresa ECONSI S.A. - HUARAZ, 2022**

Tesis para optar el título profesional de Contador Publico

Autor

Bach. Shuan Ramos, Danny Rossvelt

Código ORCID 0000-0002-1487-4679

Asesor

Doc. Ulloa Siccha, Javier

Código ORCID 0000-0003-2468-4286

HUARAZ – PERÚ

2022

INDICE GENERAL

INDICE GENERAL	i
Índice de tablas	ii
Índice de figuras	iii
Palabras Clave:	iv
Constancia de originalidad	v
Título	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	1
1.1. Antecedentes y Fundamentación científica	1
1.2. Justificación de la investigación	5
1.3. El Problema	7
1.4. Conceptualización y operacionalización de variables	8
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	24
2.1. Tipo y diseño de investigación	24
2.2. Población y muestra	25
2.3. Técnicas e instrumentos de investigación	26
2.4. Procesamiento y análisis de datos	27
CAPITULO III: RESULTADOS	27
3.1. Resultado del cuestionario aplicado a la empresa ECONSI SA – pre implementación del sistema de gestión ISO 9001-14001	27
3.2. Resultado del cuestionario aplicado a la empresa ECONSI SA – post implementación del sistema de gestión ISO 9001-14001	36
CAPITULO IV: ANALISIS Y DISCUSIÓN	45
CAPITULO V: CONCLUSIONES	51
CAPITULO VI: RECOMENDACIONES	52
CAPITULO VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	53
ANEXOS	55

Índice de tablas

Tabla 1.	Contexto de la organización.....	27
Tabla 2.	Liderazgo.....	29
Tabla 3.	Planificación.....	30
Tabla 4.	Apoyo.....	31
Tabla 5.	Operación.....	32
Tabla 6.	Evaluación del desempeño.....	33
Tabla 7.	Mejora.....	34
Tabla 8.	Resultado del sistema de gestión de calidad de la empresa ECONSI SA.....	35
Tabla 9.	Contexto de la organización.....	36
Tabla 10.	Liderazgo.....	37
Tabla 11.	Planificación.....	38
Tabla 12.	Apoyo.....	39
Tabla 13.	Operación.....	40
Tabla 14.	Evaluación del desempeño.....	41
Tabla 15.	Mejora.....	42
Tabla 16.	Resultado del sistema de gestión de calidad de la empresa ECONSI SA.....	43

Índice de figuras

Figura 1.	Contexto de la organización.....	28
Figura 2.	Liderazgo	29
Figura 3.	Planificación	30
Figura 4.	Fuente: Apoyo.....	31
Figura 5.	Fuente: Operación.....	32
Figura 6.	Evaluación del desempeño.....	33
Figura 7.	Mejora.....	34
Figura 8.	Contexto de la organización.....	36
Figura 9.	Liderazgo	37
Figura 10.	Planificación	38
Figura 11.	Apoyo.....	39
Figura 12.	Operación.....	40
Figura 13.	Evaluación del desempeño.....	41
Figura 14.	Mejora.....	42

Palabras Clave:

Tema	Normas ISO 9001-14001
Especialidad	Rentabilidad

Theme	ISO 9001-14001 Standards
Specialty	cost effectiveness

Línea de investigación del VRI. (RCU. N° 4201-2019-USPCU)

Línea de investigación	OCDE		
	Área	Sub área	Disciplina
Talento Humano	Ciencias sociales	Economía y negocios	Economía

Research Line:

Line of research	OCDE		
	Área	Sub Área	Discipline
Human talent	social Sciences	Economy and business	Economy

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado “Las normas ISOS 9001 – 14001 y su incidencia en la rentabilidad de la empresa ECONSÍ S.A. – Huaraz, 2022” del (a) estudiante: **Danny Rosvelt Shuan Ramos**, identificado(a) con Código N° 1416100113, se ha verificado un porcentaje de similitud del 28%, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 11 de Noviembre de 2022



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
Dr. CARLOS URBINA SANJINES
VICERRECTOR



NOTA:

Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

Titulo

Las Normas ISOS 9001 – 14001 y su incidencia en la rentabilidad de la empresa ECONSI S.A – Huaraz, 2022.

The ISOS 9001 - 14001 Standards and their impact on the profitability of the company ECONSI S.A - Huaraz, 2022.

RESUMEN

El objetivo de este informe de investigación es demostrar que al diseñar, implementar, ejecutar y mantener un SGC basadas en las Normas ISO 9001 – 14001 mejora la rentabilidad de la empresa ECONSI SA- Huaraz, 2022 que es en una empresa Operadora (recojo, transporte y disposición final de desechos que son de nivel peligroso y no peligroso).

El tipo de investigación de tipo aplicada con enfoque cuantitativa, nivel correlacional, diseño no experimental, transaccional la población está conformada por la empresa ECONSI S.A, a los cuales se le aplicó la encuesta y el instrumento del cuestionario para poder determinar el nivel de la implementación del sistema de gestión de calidad, la información obtenida serán llenados en el software Excel o los programas correspondientes que permita arrojar los resultados necesarios para poder ser analizados.

Con los datos que se obtuvieron arrojó el resultado que el desarrollo, ejecución y la aplicación del SGC ISO: 9001 - 14001, influye de manera favorable en la rentabilidad de la empresa ECONSI S.A, Huaraz 2022, al inicio de la implementación se contaba con un 21% de incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión y esta implementación tuvo su etapa de implementación en el periodo 2021 de ocho meses (desde mayo – diciembre). Al culminar la de implementación la empresa obtuvo un 82% de cumplimiento del sistema de gestión.

Los estados financieros fueron evaluados del periodo 2021 y con el corte hasta el periodo agosto 2022 obteniendo una rentabilidad obtenida teniendo un crecimiento de considerable con respecto al periodo 2021.

Con esto concluimos que los sistemas de gestión normas ISO 9001-14001 influyen de manera positiva en la rentabilidad en la empresa ECONSI S.A, 2022.

ABSTRACT

The objective of this research report is to demonstrate that designing, implementing, executing and maintaining a QMS based on ISOS 9001 - 14001 standards improve the profitability of the company ECONSI SA- Huaraz, 2022, which is an Operator company (pick up, transport and final disposal of hazardous and non-hazardous level waste).

The type of applied research with a quantitative approach, correlational level, non-experimental, transactional design, the population is made up of the company ECONSI S.A, to which the survey and the questionnaire instrument were applied to determine the level of implementation. of the quality management system, the information obtained will be filled in Excel software or the corresponding programs that allow the necessary results to be analyzed.

With the data that was obtained, I found the result that the development, execution and application of the SGC ISO: 9001 - 14001, favorably influences the profitability of the company ECONSI S.A, Huaraz 2022, at the beginning of the implementation there was a 21% of non-compliance with the requirements of the management system and this implementation had its implementation stage in the 2021 period of eight months (from May - December). At the end of the implementation process, the company obtained 82% compliance with the management system.

The financial statements were evaluated for the 2021 period and with the cut-off until the August 2022 period, obtaining a profitability obtained with a considerable growth compared to the 2021 period.

With this we conclude that the management systems ISO 9001-14001 standards positively influence the profitability of the company ECONSI S.A, 2022.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Antecedentes y Fundamentación científica

Antecedentes

Internacional

Abate (2018) plantea en su trabajo: “Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-2015 dirigido a una empresa dedicada al rubro de fabricación de kits de limpieza para industrias de uso a grandes cantidades” para lograr la maestría en Administración de Empresas en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, su punto primordial fue en crear un sistema de gestión de calidad, de acuerdo a la norma ISO 9001:2015, que ayude al mejoramiento de los procesos en la elaboración de bienes y servicios para entidades industriales de consumo masivo con el objetivo de mejorar sus niveles de productividad, utilizando las instrumentos y herramientas de investigación como un sondeo, entrevista y observación. La cual se tuvo resultado que al diseñar y aplicar el SGC conforme a la ISO 9001 se logró obtener los niveles de producción y beneficia a los colaboradores tengan una motivación y compromiso hacia sus labores cotidianas brindando un resultado positivo hacia la empresa.

Chugchilán (2017) afirma en su proyecto de investigación: “El Sistema de Gestión de Calidad y la Rentabilidad en la Empresa Megaferro Chimg de la ciudad de Ambato” de la Universidad Técnica de Ambato, previo para la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CAP, tuvo como tema principal determinar el comportamiento de la productividad con el diseño y ejecución de un SGC en la entidad Megaferro Chim, se utilizó el método de la encuesta, entrevistas y observación, la cual arrojó el resultado de que desde la constitución de la empresa hasta la actualidad no ha contado con un manual de calidad por lo que no se ha podido aseverar de la eficaz y eficiencia en los procesos, así como el personal que labora en la empresa en los diferentes procesos que ayudara mejorar para lograr la rentabilidad deseada, al final del trabajo se llegó a concluir que realizar una estructura y aplicar un SGC mejora significativamente en la rentabilidad de la entidad Megaferro Chimg de Ambato.

López (2017) analiza en su proyecto de examen: “La Gestión de Calidad en la Producción y la Rentabilidad de la Empresa Clean Services del Cantón Cevallos” para lograr el título de Ingeniero en Contabilidad Superior, Auditoría y Finanzas, CAP de la Universidad Regional Autónoma de los Andes – UNIANDES de Ecuador, tuvo como principal objetivo determinar de sustentar en teoría que un sistema de calidad en la producción y rentabilidad y de diagnosticar la actualidad de la empresa y los grados de satisfacción al momento de realizar los procesos de producción y prestación de servicios, realizó el estudio mediante los métodos de: observación, encuesta y entrevistas; la cual concluyo, no existe un cumplimiento del sistema de control de calidad implementado en la empresa la cual dificulta significativamente que la empresa logre la rentabilidad óptima que desea obtener la empresa. Por lo que al final concluye de manera objetiva que la ejecución adecuada del sistema de gestión de calidad determina de manera positiva la mejora de la rentabilidad de la empresa y el compromiso de los trabajadores para la empresa Clean Services.

Nacional

Delgado (2019) en su trabajo de investigación: “Mejora de la gestión de inventarios para el incremento de la rentabilidad en la sociedad Filtros y Lubricantes Víctor Hugo E.I.R.L” para lograr el título de Ingeniero Industrial de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, tuvo como punto claro hacer un diseño y dar una mejora en los inventarios en la empresa Filtros y Lubricantes Víctor Hugo E.I.R.L, mediante el sistema de costeo A.B.C y B.P.A. Se terminó con una conclusión que la mejora continúa y adecuada a la sociedad que logró aumentar la rentabilidad de 0,82 a 1,15 al arrojar un índice menor de los problemas en la rotación del inventario y tener una cantidad óptima en los pedidos y minimizando el exceso de los bienes producidos que tiene almacenados y que se tiene como stock.

Aguilar (2018) en su trabajo de estudio: “Propuesta de Diseño e Implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001: 2015 para tener resultados económicos en la empresa Grupo Transpesa S.A.C. –Sede Trujillo” para tener el grado de licenciado en Ing. Industrial de la Universidad Nacional de Trujillo, tuvo el objetivo principal de proponer de un diseño y la aplicación de un SGC de

acuerdo ISO 9001 para la empresa GRUPO TRANSPESA S.A.C. para lograr una óptima rentabilidad y también para mejorar los procesos, usando las herramientas e instrumentos de investigación como entrevistas y la ISO 9001.

Se obtuvo los siguientes datos del SGC ayudo a la entidad obtenga una mayor posición en el mercado, minimizar los costos logrando un mejor ingreso económico. En el trabajo desarrollado se puede apreciar que el diseño y aplicación que se creó de acuerdo a la ISO 9001 se logró los resultados económicos positivos buscados por la entidad: transporte Distribuidora Winesyosa que comercia con diferentes productos a distintos lugares y puntos del país.

Local:

Cueva & Santillán, (2019) en su trabajo de investigación “Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001: 2015 y la Satisfacción de los Clientes de la Empresa Monkey Park, Huaraz - 2019”, en la obtención del bachillerato como Ing. Industrial de la Universidad Cesar Vallejo de la facultad de Ing. y Arq. de la escuela profes. de Ing. Industrias., tuvo como finalidad determinar el nivel de satisfacción de los clientes al momento de asistir a los servicios que brinda la empresa Monkey Park que son juegos mecánicos y entre otros relacionados al entretenimiento. Se llegó a usar el método de investigación mediante entrevistas, encuestas y observación profunda a los usuarios y colaboradores.

Existe una relación positiva y significativa entre la ISO 9001 sobre el contentamiento del cliente de la empresa Monkey Park, teniendo como resultado mejorar lo registrado en el estudio, por lo que se llega a concluir si la satisfacción de los clientes se positiva la rentabilidad tendría un valor significativo para la empresa.

Flores & Vergara (2019) en su tesis “Implementación de la NORMA ISO 9001-2015 en el incremento la producción en la entidad Conservadora San Lucas SAC, Chimbote - 2019” para obtener el grado de título en Ingeniera Industrial de la Universidad Cesar Vallejo de la facultad. de Ing. y Arq., escuela Académico Profes. de Ing. Industrial, realizaron la aplicación de la NORMA ISO: 9001: 2015 con el fin de poder lograr una mejor productividad en la empresa San Lucas SAC, se llegó a realizar el estudio sobre

las teorías del SGC ISO 9001: 2015 y la aplicación de sus requisitos, procedimientos y métodos.

Al momento de evaluar los resultados finales con respecto a la implementación del sistema se concluyó que hubo incremento razonable en un 25.8% en la mano de obra, respecto al inicio del primer semestre, de manera paralela el incremento de producción de la materia prima de 8.1% y el incremento de sus insumos fue 5.7%.

Castillejo (2016) en su trabajo de tesis “Sistema de Gestión de la Calidad y su Relación con la Productividad de la empresa Constructora de Pavimento Rígido, Huaraz - 2016”, para lograr el grado de Maestro en Ingeniería Civil con mención en dirección de empresas de la construcción de la Univ. Cesar Vallejo de la escuela de Post Grado, siendo el estudio del objetivo primordial de confirmar la relación que se tiene entre un sistema de gestión de calidad y la productividad de la empresa constructora, se llegó a realizar el estudio mediante las encuestas, entrevista y la observación con respecto a los colaboradores de la empresa.

La cual arroja el resultado positivo entre el Sistema de Gestión Calidad y la productividad si al tener y aplicar bien el Sistema se logra obtener una mejor productividad teniendo como consecuencia inmediata una rentabilidad favorable que ayude a cumplir los objetivos de la empresa.

Justificación de la investigación

La falta del involucramiento de la empresa ECONSI SA en buscar e identificar los sistemas de gestión de calidad como las normas ISO 9001-14001, con el fin de obtener una mejor rentabilidad y optimizar los procesos de organización al momento de prestar un servicio, se sabe que en las empresas privadas no le dan la relevancia de implantar un modelo de proceso de calidad con estándares internacionales de competir en el mercado, es por ello que nuestro trabajo se justifica en los siguientes aspectos:

Teórica: La presente investigación se comprobó la teoría, porque en este punto se identificaron el fundamento teórico-científico y conceptual de las norma ISO 9001-14001 y la rentabilidad, el cual permitirá generar un nuevo conocimiento teórico con respecto a este tema, por consiguiente, también desempeñará un rol importante y fuente de información para a los futuros investigadores que desean realizar con respecto al tema que se está investigando.

Práctica: el trabajo de investigación que se está realizando tiene una justificación de forma práctica, su desarrollo ayudó a resolver el problema planteado y permitió identificar si la rentabilidad incide positivamente con la implementación de las NORMAS ISOS 9001 – 14001, en la Empresa ECONSI de Huaraz, 2022; haciendo posible su conocimiento y por ende para su aplicación y la mejora del proceso en la zona de observación. El estudio ha sido de mucha utilidad se permitió extender y ahondar el conocimiento para destinarlo en la vida profesional.

A los siguientes investigadores les ayudará como un punto más de origen de información que dediquen a estudiar e investigar con este tema que es muy completo tanto en teoría y aplicación.

Metodológica: En el trabajo de investigación se busca tener una novedad en datos sobre la variable(s) de análisis, de la preparación y aplicar los instrumentos, de forma consecuente pasar a procesar los datos de acuerdo al cuestionario, en efecto, para tener resultados positivos y confiables que ayudará el manejo adecuado del método, técnica,

instrumento y el procedimiento de manera satisfactoria de los retos planteados en el presente informe de investigación.

Social: En el trabajo de investigación tiene también como objetivo de ser fuente de información confiable y viable para las personas, empresas y otros relacionados con la finalidad de lograr una rentabilidad óptima con la implementación de las normas ISO 9001-14001 de la misma para ser base de información académica para nuevos estudios de investigación e ir mejorando y perfeccionando el tema tratado.

Científica: En el proyecto de investigación se busca redactar de los antecedentes de trabajos realizados con el tema relacionado y poder determinar si estas siguen siendo viables o no.

Para poder aportar nueva información en base a los métodos de estudio científicos que ayuden a aportar un nuevo diseño o nuevas teorías en base a las variables de materia de estudio.

El Problema

En los últimos años se está demostrando que hay un proceso acelerado en las actividades empresariales en el país, con el avance de la tecnología las cuales hacen reflejar las mejoras para obtener una mayor rentabilidad de la misma manera con la organización de sus formas de coordinación.

Este problema exige a las empresas tener un cuidado en sus procesos de control, organización y aplicar de manera uniforme la atención de los clientes, por lo tanto, una entidad para que sea eficiente tiene que tener objetivos claros y realizar varias acciones que estén familiarizadas y usando los recursos que ayude obtener resultados favorables.

Teniendo estos puntos plasmados la empresa ECONSI S.A con R.U.C: 20530705316 con dieciséis años de actividad, dedicado a brindar los servicios como una empresa operadora necesita diseñar un sistema de calidad que pueda facilitar la prestación de sus servicios y como efecto optimizar los procesos de organización y por consiguiente incrementar su rentabilidad.

La finalidad, el informe de investigación tendrá como destino al gerente de la empresa mencionada, así como el personal que labora, para que puedan identificar las ventajas que se obtiene al ofrecer un servicio de calidad.

planteamiento del problema

¿De qué manera las Normas ISOS 9001 – 14001 inciden en la rentabilidad de la empresa ECONSI SA, Huaraz 2022?

Conceptualización y operacionalización de variable(s)

Conceptualización de la variable(s)

Sistema de gestión de calidad

En referencia a la definición propuesta por la European Foundation For Quality Management con sus siglas E.F.Q.M mencionado y expuesto por el **Instituto Andaluz de Tecnología** (2009), el cual finiquita en correlación al SGC: “Corresponde residir en una estructura de sucesos y/o secuencia de operaciones que se ejecutan con el designio de poder atestiguar que una entidad que desempeñe y acate íntegramente con los requerimientos ineludibles con el propósito de poder cumplir con sus metas trazadas y designios proyectados”, la ISO 9001 lo concreta “En calidad de un procedimiento de políticas con el propósito de adquirir poder desempeñar el objetivo establecido”.

En otro término, corresponde vislumbrarse viable que un SGC reside reflejarse en calidad de una herramienta que subsiste a controlar el efecto económico en la actividad de la entidad de acuerdo al cimiento y transcendental conjunto y aplicación de capacidades y objetivos que corresponde manejar. El control en este caso, se puede puntualizar como un conocimientos que es cierta y real de lo que está sucediendo en la entidad, de manera interna como en su entorno y condesciende idear lo que obtenga acontecer en el futuro. Asimismo, computa de cualidad satisfactoria e indestructible el recurso que posee la entidad encaminada y/o dirigida al cumplimiento y/o acatamiento concerniente a sus metas trazadas, las cuales se posee:

- ✓ Hacer una planificación de manera estratégica (A largo plazo).
- ✓ Disminuir riesgos.
- ✓ Determinar los objetivos
- ✓ Medir el nivel de los cumplimientos de los objetivos estratégicos conjuntamente con los operativos.
- ✓ Acoplar la estructura de la entidad conforme a los resultados y plantear propuestas estratégicas.

- ✓ Verificar y adecuar los objetivos que se tiene al largo plazo para hacerlos razonables con la realidad de la empresa.
- ✓ La propuesta dada tiene como base para la aplicación en las empresas sin tener en cuenta el tamaño de ellas.

Un SGC corresponde residir y/o coexistir en calidad de instrumento que proporciona poseer coherencia concerniente a la diligencia y operación que se perpetra, intrínsecamente en todos los paralelismos de producción, con el diseño y/o propósito de conseguir lograr el objetivo perteneciente a la entidad. Continuando con la exposición, se finiquita que la compañía u organización se localiza intrínsecamente en una condición de madurez estribando del sistema que se ejecuta o expuesto en otra representación, se adquiere resumir que, una compañía siempre crecerá hasta tener un nivel de madurez a compostura que acondiciona su SGC, agregando a ello que le proporcione alinear todo el esfuerzo dirigido y/o encaminado hacia una misma colofón y está apuntando a una imagen en calidad de una empresa compacta, el crecimiento siempre corresponde de ser balanceado.

Implementación del SGC

Termino de calidad corresponde residir usada y/o monopolizada actualmente de condición frecuente ya coexista en los contornos domésticos, estudios, político e industrial, en cada ámbito poseen sus significados desemejantes y se disfruta interpretar conforme al contexto, por ejemplo, se consigue escuchar de la disposición de vida, de la mala calidad de un electrodoméstico, corresponde poseer una competencia crecidamente por la calidad y no por el costo entre más constituyentes.

De lo cual se puede decir que la calidad se puede definir o interpretar de las siguientes maneras:

- ✓ La calidad depende de su propiedad y las particularidades con el diseño de obtener un buen bien o servicio.

- ✓ Para que un determinado bien o servicio, coexista de calidad corresponde acatar y/o cumplir las expectativa del consumidor final y satisfacerla.
- ✓ El producto y servicio de calidad corresponde de desempeñar una particularidad, necesidades específicas.
- ✓ Corresponde coexistir ser óptimo proporcionado encaminado al consumo.

Se puede concluir que lo mencionado en párrafos anteriores, una compañía corresponde desenvolverse encaminado y/o dirigido hacia dos puntos que son: La disposición para el mercado y de singular similitud la entidad.

Calidad para cliente(s):

Cuando se habla de calidad para clientes se debe de referir a los siguientes:

- **Estudiar las necesidades:** Un cliente ya no se limita a comprar ya sea un producto o servicio, lo que cliente busca es obtener una compra que cumpla y satisfaga sus necesidades a cambio de una retribución monetaria.
- **Mejora de la prestación(es):** No solo realizado un aumento a la calidad se logra satisfacer al cliente hay excepciones en que se debe de realizar personalizaciones como, por ejemplo: Plazos de atención o entrega, flexibilidad, embalaje, atención al personal, etc.
- **Control de satisfacción:** Por más que se logre y se esté desarrollando de manera factible de cumplir la satisfacción de los clientes con nuestros productos o servicios, no sabemos llegar a conocer sus efectos, si estamos caminando por el camino correcto o el equivocado.

Calidad para empresas:

Sin desorientar la calidad que se brinda hacia los clientes, de la misma manera debemos de ver el desarrollo de la calidad de la empresa que se centran en los principales puntos:

- **La tecnología en los procesos:** Se tiene que reconstruir el proceso para obtener el producto y servicio de mejor calidad o mayor.
- **Economía de procesos:** Esto se obtiene minimizando las partes dentro del proceso suprimiendo o simplificándolo de lo que no es necesario.
- **Supervivencia:** Por más que se logren los demás puntos mencionados anteriormente corresponde poseer en calidad de diseño y objetivo u punto trascendental, reside la continuidad de la compañía la cual se estaciona por encima de los beneficios a plazo corto, con esto se consigue confirmar la calidad no corresponde residir un tema de oportunidad, sino estratégico.

La meta corresponde conseguir una imagen de calidad, la cual representara el recurso económico crecidamente activo perteneciente a la sociedad.

Con todo lo expuesto, se consigue definir que la calidad en calidad de consecuencia de la complacencia del cliente, lo que corresponde de no significar ni lujo, ni precios dominantes.

No solo corresponde aplicar una revisión final y botar el producto defectuoso, es más tratar de evitar los errores en lugar de enmendarlos, es de incentivar a los colaboradores que se adquiera todo en el primer intento.

Origen de la norma ISO

La ISO coexistió establecida el 23/02/1974 en la ciudad de Ginebra en Suiza conformada por 25 países con principal objetivo de establecer: “Dar Facilidades encaminados y dirigidos para la organización y unificar internacionalmente las normas industriales.” Fuente: (Normas, 2022)

Las ISO son herramientas e instrumentos que se usan en las empresas en la elaboración del bien y servicio creados o ejecutados que disfruten los estándares de calidad para el cliente y con los diseños y objetivos trazados, se han publicado hasta el momento más de 20,000. (Veinte mil) normas internacionales.

Asimismo, la norma ISO corresponden residir en calidad de una herramienta indispensable con el propósito y fin de perfeccionar la calidad de la entidad no importa si residen y coexisten públicas o privadas ya que aprovechan en calidad de acreditación del acatamiento y cumplimiento en correspondencia a los diseños y objetivos de calidad en referencia a las mercaderías o servicios que se prometen al consumidor.

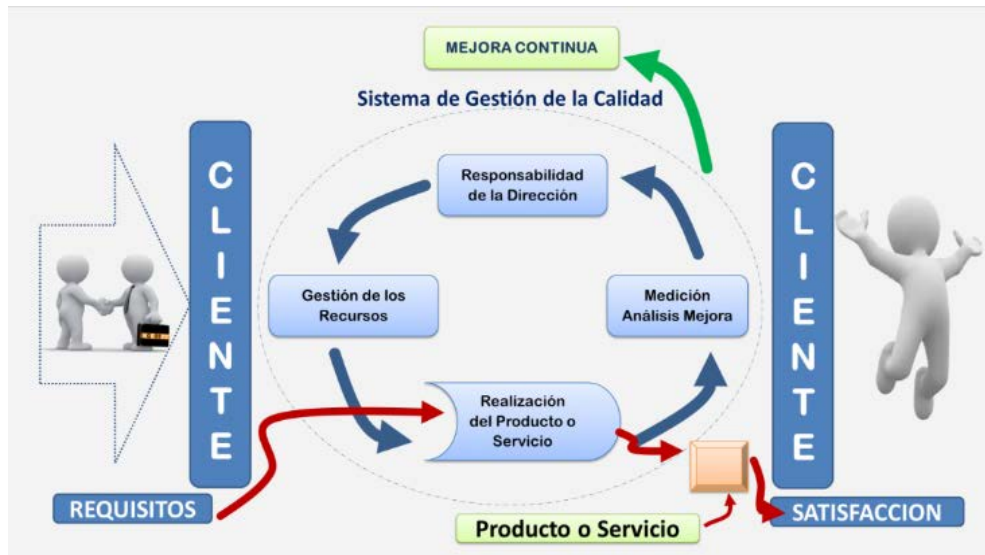
El estándar ISO existente desempeña y acata la función de establecer criterios que condescienden a implementar estrategias de paralelismo internacional que proporcionan a conseguir la calidad y coexisten de asistencia en calidad de una garante con el diseño de conseguir la seguridad y estabilidad intrínsecamente en el mercado.

La ventaja de conseguir la certificación intrínsecamente en un estándar internacional es lo subsiguiente:

- ✓ **Disminución de costo:** tener una mejor optimización y perfeccionar la productividad de los bienes o servicios.
- ✓ **Satisfacción de los clientes:** Perfeccionar la calidad de los bienes y servicios cumpliendo exigencias y expectativas de los clientes.
- ✓ **Nuevos mercados:** A desempeñar los exigencias que la norma indica podemos competir en otros mercados y entidades con el mismo giro de negocio.

- ✓ **Posicionamiento en el mercado:** La certificación ISO permite a la entidad tener una ventaja y tener una competitividad más óptima frente a los demás dentro del mercado.

Ilustración 1: Sistema de gestión de calidad ISO 9001



Fuente: Norma ISO 9001:2015

Identificación del proceso(s)

Con el diseño y propósito de emparejar el sistema de la gestión en los semejantes procesos y sucesos que se aprovecha intrínsecamente de la entidad y principalmente la interacción entre el proceso, se consigue concretar como **gestión de proceso(s)** en su aplicación, y finalizar que el diseño y propósito que establece la ISO 9001 corresponde en motivar para que se acoja la gestión por procesos y de la representación mencionada, conseguir reconocer claramente y emplear el SGC y las condiciones para perfeccionarla.

Mejora Continua

El cumplimiento de los requisitos y condiciones se usan como retroalimentación para examinar y validar si se han cumplido el objetivo trazado por la gerencia, la norma

tiene características de no ser **descriptiva** de tal manera permite usarla para cualquier práctica o herramienta que cree conveniente del tipo producto o servicio que se pueda ofrecer al cliente.

Características de la norma ISO 9001

- ✓ Su aplicación es opcional.
- ✓ Son estándares de sistemas gerenciales.
- ✓ Se aplica para cualquier tipo de entidad sea pública o privada.
- ✓ Provee una calidad constante y sostenida en el tiempo.
- ✓ No son normas técnicas.
- ✓ Las normas están elaboradas y aprobadas por un consejo.
- ✓ Permite una participación dinámica en los diferentes mercados a nivel internacional.
- ✓ Son excelentes herramientas para la gestión empresarial.

Costo de implementación

En correspondencia a la implantación de un sistema de Gestión de la Calidad en reciprocidad y de acuerdo a la norma ISO 9001 demanda una inversión económica por fragmento de una sociedad.

En referencia a la etapa antes mencionada, la aplicación de la ISO 9001 corresponde considerar y poseer en cuenta la fase de aplicabilidad, de similar condición la inversión de la auditoría de certificación.

El punto primordial corresponde vislumbrarse en la amortización del costo. Para eso, corresponde plantear en calidad de objetivo y punto trascendental, que el perfeccionamiento y aplicación del SGC coexista en calidad de una herramienta efectiva intrínsecamente en la entidad, la precedente mencionada corresponde implementarse adecuadamente en todas sus superficies en orden, con el propósito de

adquirir obtener una mejoría del proceso y en definitiva de la complacencia del consumidor final.

Mantenimiento de la ISO 9001

El SGC de acuerdo a la ISO 9001 es un instrumento dirigido a la mejora permanente de la calidad de los bien o servicio a producir por lo consecuente tener el contento al cliente.

Dentro de los requerimientos se aprecia la recertificación periódica del SGC, así como la planean y coordinación de la auditoría interna periódica para cumplir los requisitos de la norma como las metas de la empresa.

La conservación y seguimiento de la ISO 9001 tiene que ser de acuerdo a la necesidad de cada empresa, eso ayuda a tener siempre en una constante mejora sin descuidar nuestros objetivos y realizar exitosamente la renovación de la certificación.

Beneficios de diseñar y aplicación del SGC

Sin duda alguna la estrategia que diferencia de una empresa con las demás y estar siempre un paso por adelante de la competencia dentro en un mercado donde siempre se está compitiendo, demostrando que el SGC de la empresa se rige por los estándares de calidad, teniendo los beneficios que se muestra a continuación:

- Eficiencia en los procesos de producción
- La satisfacción del cliente.
- Un instrumento de comunicación organizacional.
- Incremento del mercado.
- Mejor comunicación de manera interna, satisfacción en los colaboradores.

Capítulos de la norma ISO 9001 (2015), la norma está comprendida de diez capítulos, que en los tres primeros menciona sobre las generalidades como sus alcances, la referencia de esta norma con su referencia a términos y definiciones simples para que puedan ser interpretadas, de los del capítulo cuatro al diez precisa los requisitos que el SGC debe diseñar y aplicar en la entidad (p. 11, 12):

Capítulo 01.- Objetivo y el ámbito de su ejecución: detalla el requisito que se debe de tener para que el SGC sea aplicable a tipo de entidades sea pública o privada.

Capítulo 02.- indicaciones de la norma: Cada actividad contiene la norma que detalla y que esta se aplique.

Capítulo 03.- Término y definición: se aplica los términos y detalla la definición de la ISO 9000:2015.

Anexo 05 se ve cuáles son los requerimientos del capítulo cuatro al décimo, detalladamente en la ISO 9001 del SGC.

De acuerdo a la ISO 9001: 2015, explica cuáles son los requisitos y que están orientados a todas aquellas empresas que quieran entregar una calidad de los bienes y servicios que puedan satisfacer las expectativas del cliente.

Con un buen diseño, desarrollo y aplicación y con el aporte de otro beneficio a la empresa es la buen contacto, entendimiento y control del proceso de productividad de la empresa (p. 25).

$$\%NC = \frac{PO}{2aPT} X 100$$

Donde:

%NC = Porcentaje de nivel de cumplimiento de los requisitos.

PO = Puntaje obtenido

PT = Puntaje Total

Existen muchas anotaciones sobre el SGC lo más resaltante se menciona sobre la relevancia. Al respecto nos mencionan **Tawakalitu, Ayodeji Emmanuel, Clinton, & Wellington** (2019) precisan que un SGC da mucha ventaja al momento de diseñar, implementar y mantener y tiene un éxito en todas las áreas de una entidad y que da

una dirección a la mejora continua para lograr el producto o servicio que satisfacen al cliente y sobre todo la reducción de costos al momento de realizar los procesos de producción y optimizarla de forma correcta.

Norma ISO 14001 gestión ambiental

La ISO 14001 se crea por la preocupación por el medio ambiente y la falta de normas que ayuden a cuidar el medio ambiente.

El problema que se tiene, surge la necesidad de una norma universal que ayude a fortalecer los esfuerzos de una empresa para lograr una protección ambiental.

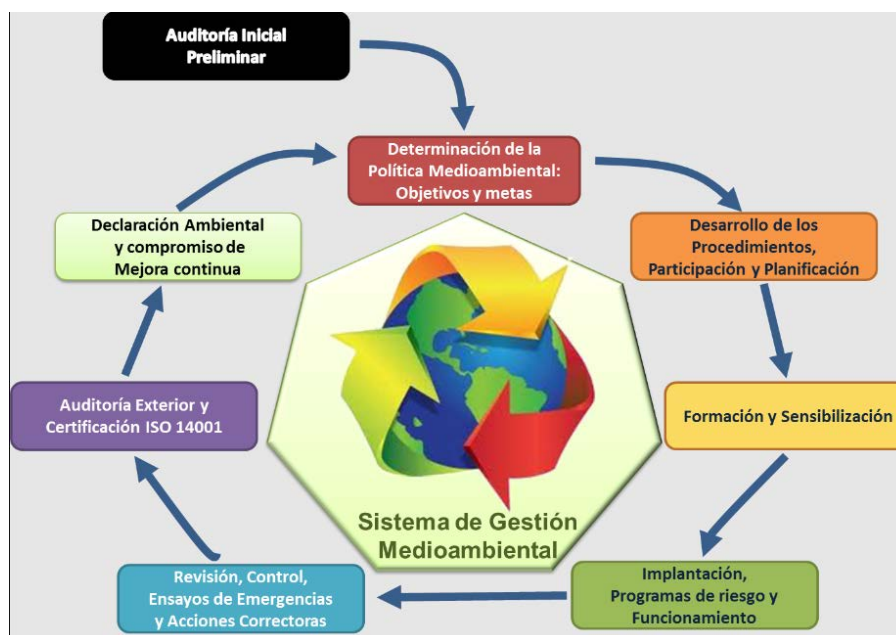
Las ISO 14001 carecen de establecer fijación intrínsecamente en los diseños y/propósitos ambientales los mencionados sean encaminados y/o dirigidos a prevenir la contaminación y poseer una representación de protección en referencia al medio ambiente.

Asimismo, carecen de involucrarse y vislumbrar intrínsecamente en el comportamiento ambiental en el mundo, sino que, instituyen herramientas e instrumentos encaminados a los sucesos y procesos enfocados en la producción al interior de una entidad.

Y de las consecuencia y efectos que de estos provengan al medio ambiente, condescendiendo y ayudando de esta representación a comprimir la contaminación ambiental.

El estándar, de la ISO 14000, han traspasado un desconocido punto de vista a la cualidad en que, las empresas y gobiernos consigan atender de representación eficaz el perfilado del medio ambiente.

Ilustración 2: Sistema de gestión ambiental ISO 14001



Fuente: Norma ISO 14001

Objetivo(s) de la ISO 14001

El trascendental objetivo normativa corresponde proporcionar un mensaje universal y simple encaminada a la gestión ambiental con el diseño de establecer un marco direccionada a la certificación del SGA por terceros condescendiendo y ayudando a la industria, la cual corresponda compensar la demanda en referencia a los consumidores y agencias gubernamentales de un superior compromiso ambiental.

Este certificado corresponde calificarse compatible en correlación con los certificados de los que acomode cualquier entidad.

Por lo precedentemente manifestado y expuesto, la aludida norma posee el apelativo “verde”. Esta conceptualización requiere de la participación de toda la compañía, por lo que corresponde vislumbrarse en unos requerimientos crecidamente dirigidos al control determinado por fragmento de la ISO 9001.

Pero, esta norma de la serie 14000, se destina a todo paralelismo en correspondencia a la jerarquía de la compañía y empresa ya que estas normas no atribuyen y asimismo también carecen de determinar la modalidad y condición de ejecutar las cosas, sino que coexisten en calidad de normas de definición de la política de gestión.

Por lo que perfecciono, que los requerimientos pertenecientes a la norma ISO 14001 se establecen intrínsecamente en la acreditación y manifestación de la responsabilidad expuestos ante el medioambiente, y de esta condición adaptándose a cada organización.

Esta norma existe encaminada a toda tipología de empresas, careciendo de concernir el tamaño o actividad.

Analicemos los semblantes que son clave con el propósito de esclarecer su ámbito de aplicación:

- Reconocimiento internacional: esta norma se ha convertido en un referente mundial con la certificación.
- Empresas cuya actividad puedan afectar de manera directa o indirecta al medio ambientes: La necesidad de preservar el medio ambiente motiva a generalizar la implementación de la norma por lo que obliga a otras empresas a implementar un modelo de gestión ambiental con la ISO 14001
- Requisito en el mercado: La manera correcta de demostrar una responsabilidad con el medio ambiente es que las empresas puedan tener una ISO 14001.
- Trato con el medio ambiente: una manera de poner en ejemplo como empresa responsable del cuidado del medio ambiente es tener políticas, registros y controles que establezcan la norma ISO 14001.

Rentabilidad

La rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión requerida para lograr la rentabilidad, pues mide la eficacia de la gestión de una empresa, evidenciada por las utilidades obtenidas por las ventas y el uso de la inversión, y su categoría y regularidad es la tendencia de la utilidad.

Estos beneficios, a su vez, son las conclusiones de las autoridades competentes, la planificación integral de costes y gastos y, en general, el cumplimiento de las medidas encaminadas a la obtención de beneficios.

La rentabilidad también se entiende como un concepto aplicable a todas las actividades económicas en las que se movilizan medios materiales, humanos y financieros para alcanzar los resultados deseados.

Amat (2008) promueve que la rentabilidad, es la potencialidad de una inversión determinada de proyectar beneficios mayores a los invertidos posteriores a la espera de un tiempo determinado. Se trata de un componente esencial en la organización económica y financiera, puesto que se sobre entiende que ha dado buenos resultados.

Para **Corona Romero, Bejarano Vásquez, & Gonzáles García**, (2017) definen a la rentabilidad como la relación que existe entre lo que es de provecho y la capitalización necesaria para alcanzar lo que se propone, ya que mide la eficiencia de la administración de la organización.

De acuerdo a **Soto, Ramon, Solorzano, Sarmiento, & Mite** (2017), que la rentabilidad son indicadores financieros que la entidad tiene y la función específica es de examinar la utilidad obtenida de las ventas, la inversión de los activos y mide la facultad de la empresa.

Para tener una utilidad, mientras más alta sea el fruto a través de los años, significa que está su capacidad es óptima que la parte operativa y financiera en la generación de rentabilidad (p. 77).

$$Rentabilidad = \frac{Resultados}{Inversión}$$

Razón de margen de utilidad bruta (RMUB), Soto et al. (2017), señalan y determina que la ganancia bruta que obtiene la entidad, por cada unidad monetaria (ventas), es decir el porcentaje de utilidad bruta en relación a los ingresos de giro de la entidad (p. 78).

$$RMBU = \frac{\textit{Utilidad Bruta en ventas}}{\textit{Ventas}} \times 100$$

Razón de margen de utilidad operativa (RUO), Soto et al. (2017), indican que esta ecuación da el porcentaje de rentabilidad que la empresa obtiene luego de precisar los costos y gastos de la entidad (p. 81).

$$RUO = \frac{\textit{Utilidad Operativa}}{\textit{Ventas}} \times 100$$

Matriz de operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES		ESCALA DE INDICADORES
VARIABLE INDEPENDIENTE: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001-14001	La NIISO 9001: 2015, "detalla los requisitos orientados principalmente a dar confianza en los bienes y servicios que se producen por una entidad, por lo tanto, tener la satisfacción del cliente. También se puede esperar que durante el diseño, desarrollo y ejecución en la empresa aporte otros beneficios tales como la mejora de la comunicación, mejor comprensión y control de los procesos de producción de la entidad".	Según la PDC Home (2022) , "menciona que la herramienta de control de calidad conocida como el check list, son formatos creados para realizar actividades repetitivas, controlar el cumplimiento de una lista de requisitos o recolectar datos ordenadamente y de forma sistemática".	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Porcentaje de cumplimiento de los Requisitos	$\%NC = \frac{\text{Puntaje obtenido}}{\text{Puntaje total}} \times 100$ NC = Nivel de Cumplimiento	Razón
			LIDERAZGO			
			PLANIFICACION			
			APOYO			
			OPERACION			
			EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO			
MEJORA						
VARIABLE DEPENDIENTE: RENTABILIDAD	De acuerdo a Soto (2017), "Son ratios financieros, que permiten examinar la utilidad de la empresa respecto a sus ingresos o ventas, los activos o la inversión es mide la capacidad de la entidad para generar una utilidad, mientras más alta sea su resultado a través de determinado periodo significa que está optimizando su capacidad operativa y financiera en la generación de rentabilidad".	Pongo a Soto (2017), "Los indicadores de rentabilidad son calculados con el fin de obtener una medida acerca de la efectividad que posee el departamento administrativo de la empresa analizada, para controlar el nivel de costos y gastos que se presentan durante su operación".	RENTABILIDAD	Razón de margen de utilidad bruta	$RMBU = \frac{\text{Utilidad Bruta en ventas}}{\text{Ventas}} \times 100$	Razón
				Razón de margen de utilidad operativa	$RUO = \frac{\text{Utilidad Operativa}}{\text{Ventas}} \times 100$	Razón

1.1. Hipótesis

La ejecución de las Normas ISOS 9001 – 14001, mejoraría significativamente la rentabilidad en la empresa ECONSI SA, Huaraz 2022.

1.2. Objetivos

Analizar de qué forma la implementación del Normas ISO 9001 – 14001 influye en la rentabilidad de la empresa ECONSI SA Huaraz 2022.

Objetivos específicos:

1. Detallar en qué consiste los procesos de las normas ISO 9001 – 14001 en la empresa ECONSI SA Huaraz 2022.
2. Analizar los indicadores financieros para conocer la rentabilidad la empresa ECONSI SA Huaraz 2022.
3. Justificar cuáles son los objetivos y funciones de las Normas ISO 9001 – 14001 para obtener una mejor rentabilidad en la empresa ECONSI SA Huaraz 2022.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El informe de investigación que se tiene es de clase aplicativa, cuantitativo, ya que se tiene los datos de la entidad como los EEFF las cuales son el estado de resultado y situación financiera, lo cual será evaluado por los ratios financieros que determinaran la rentabilidad de la empresa.

Se realizo los instrumentos y herramientas bajo el conocimiento teórico de la ISO 9001: 2015, la rentabilidad y la metodología de estudio tuvo con el objetivo de lograr mejores resultados en favor de la entidad.

La investigación es de enfoque cuantitativo se basó a través de la observación y aplicación del cuestionario para el proceso de recolección de los datos y analizado el problema expresar las variables estudiadas para generalizar y tener los resultados que se busca obtener.

Diseño de investigación

El informe de investigación es de forma explicativo por ser experimental, donde se observa el cambio de las variables de estudio, se perpetró una operación para luego analizar e interpretar los resultados conseguidos en la etapa preexperimental, porque durante el estudio se empleó una pre prueba se confeccionó un procedimiento con el designio y propósito de luego emplear la post prueba, de esta firma se evidencio un cambio en la variable de estudio se consigue resumir que es de corte longitudinal debido a que las variables existieron desarrolladas en 02 tiempos desemejantes, donde se trabajó con un solo grupo.

Y posteriormente se le empleó un estímulo del SGC, para luego determinar el resultado conclusivo, la cual demostró un impacto positivo intrínsecamente de la entidad.

Asimismo, tenemos a **Bernal (2006)**, el mencionado y aludido autor, finiquita y concluye que la investigación de tipo explicativo hace mención y referencia a las vicisitudes, fenómenos, acontecimientos y sucesos naturales o sociales, en la cual

considera las procedencias y los constituyentes concluyentes pertenecientes a las variables (p. 115).

La investigación de representación experimental corresponde residir crecidamente de una operación y luego se vislumbra las consecuencias y asume que el preexperimental de corte longitudinal refiere a la publicación en momentos desemejantes a un grupo, que al aprovechar un estímulo a la variable independiente comprobó su efecto intrínsecamente en la variable dependiente y, de esta condición consideró el antes y después de la prueba luego de monopolizar el estímulo (Hernández y Mendoza, 2018, p.151, 163). El mencionado y expuesto diseño se personificó de la subsiguiente manera:

$$G = M1 \rightarrow X \rightarrow M2$$

Donde:

G : Empresa ECONSI S.A

M1 : Rentabilidad de la empresa entes de la aplicación del SGC ISO 9001.

M2 : Rentabilidad de la empresa después de la aplicación del SGC ISO 9001.

X : Sistema de gestión de calidad ISO 9001.

Población y muestra

Toledo (2022), menciona que la población está dada por los elementos que pueden llegar a ser entre: personas, objetos, organismos e historiales que guarden información y que estas tienen una particularidad es finita y accesible, que tienen participación en el análisis del problema que se plantea en una investigación.

Por otro lado, la muestra es una parte de la población o también se puede definir como un subgrupo de la población para poder escoger la muestra se debe limitar las características de la población.

La población y muestra de este informe de investigación está conformada por la empresa ECONSI SA en los ocho meses de diseño, desarrollo y aplicación del SGC (pre prueba de mayo a diciembre del 2021 y de post prueba de enero a agosto del 2022) por otra parte, el área de administración de la entidad que evaluaron a la empresa tanto como en la PRE PUEBA y POST PRUEBA y por ultimo los estados financieros del periodo 2021 y el corte al periodo de agosto 2022 de la empresa ECONSI SA.

Técnicas e instrumentos de investigación

Arias (2020), Díganos que, al perpetrar una investigación, como se mencionó anteriormente, se necesita concebir un escogimiento adecuado del tema de estudio, asimismo corresponde abordar bien el problema a solucionar y de la misma representación, concierne identificar el método científico que se monopolizará para perpetrar dicha labor de investigación.

Además de esto, preexiste la insuficiencia de técnicas y herramientas con el designio y propósito de ayudar a los investigadores a perpetrar sus investigaciones. En efecto, estas técnicas corresponden residir en los recursos o procedimientos que monopolizan los investigadores encaminados a acercarse a los hechos y adquirir conocimiento, y se apoyan en herramientas que acumulan información, tales como: cuadernos de registro de vigilancia y hechos, campos de trabajo, mapas, cámaras de video, grabadoras de video, cámaras de cine, software; elementos necesarios con el propósito de registrar lo observado durante los sucesos pertenecientes a la labor de investigación.

Técnicas

- Cuestionario
- Análisis financiero
- Procesamiento de datos

Instrumentos.

- Norma ISO 9001
- Norma ISO 14001
- Estados financieros 2021

- Corte de los estados financieros agosto 2022
- Indicadores de rentabilidad
- Cuestionario

Procesamiento y análisis de datos

Se realizará este procesamiento mediante la unidad de análisis y se observa detalladamente el comportamiento de la variable se aplicarán la fórmula de los ratios financieros, tabulación de la encuesta la cual los resultados serán tabulados en el programa Excel o Softwares específicos que ayuden a arrojar los resultados para ser presentados en cuadros y tablas de frecuencia.

CAPITULO III: RESULTADOS

Resultados

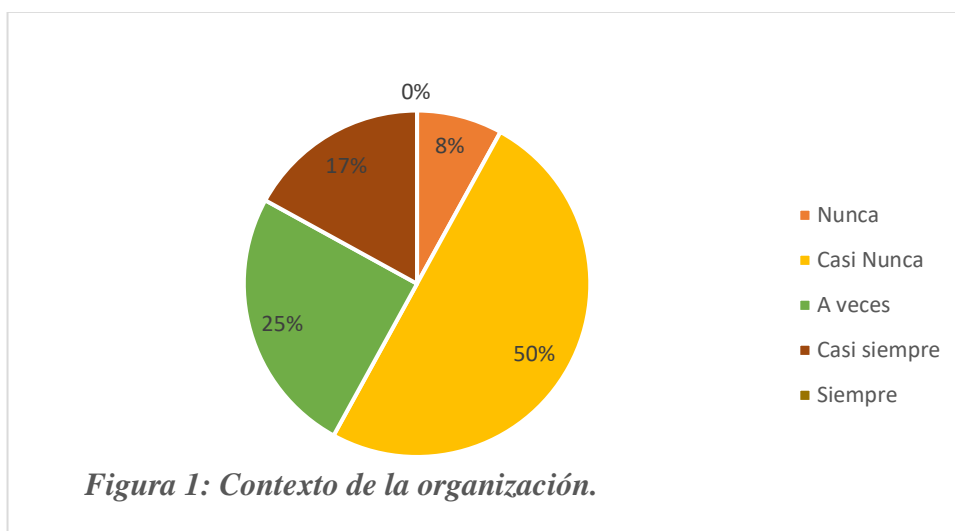
Se presenta dos resultados en el cuestionario aplicado a la empresa uno en la pre aplicación del sistema de gestión y la post aplicación la cual se obtuvieron resultados la cual se presentan a continuación:

3.1. Resultado del cuestionario aplicado a la empresa ECONSISA – pre implementación del SGC ISO 9001-14001.

Tabla 1. Contexto de la organización.

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	1	8%
Casi Nunca	6	50%
A veces	3	25%
Casi siempre	2	17%
Siempre	0	0%
TOTAL	12	100%

Figura 1. Contexto de la organización



Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

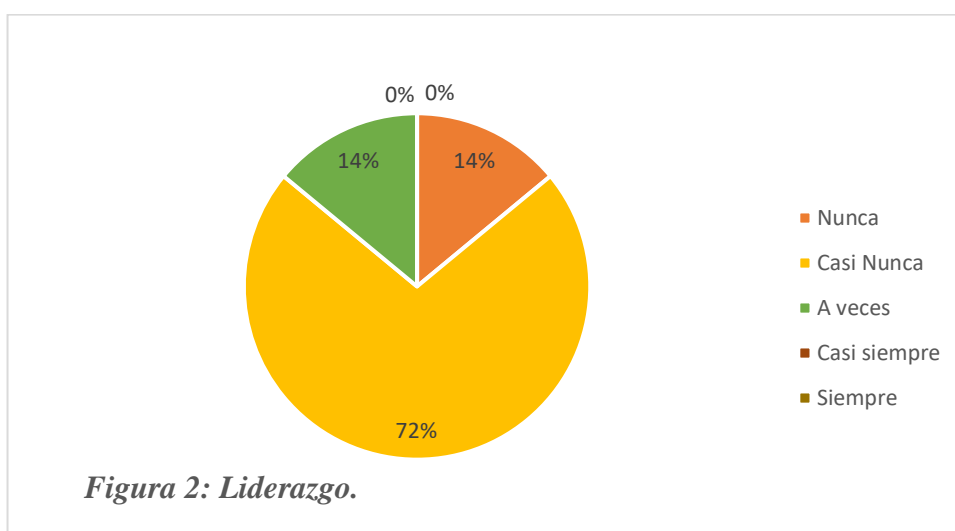
INTERPRETACIÓN:

En la tabla 1, vemos que un 50% se consigna que casi nunca se tiene una óptima organización en la empresa mientras un 25% indica que a veces hay una buena organización por otro lado el 17% indica que casi siempre hay una buena organización y por último un 8% indica que no hay una buena organización.

Tabla 2. Liderazgo.

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	1	14%
Casi Nunca	5	72%
A veces	1	14%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
TOTAL	7	100%

Figura 2. Liderazgo



Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

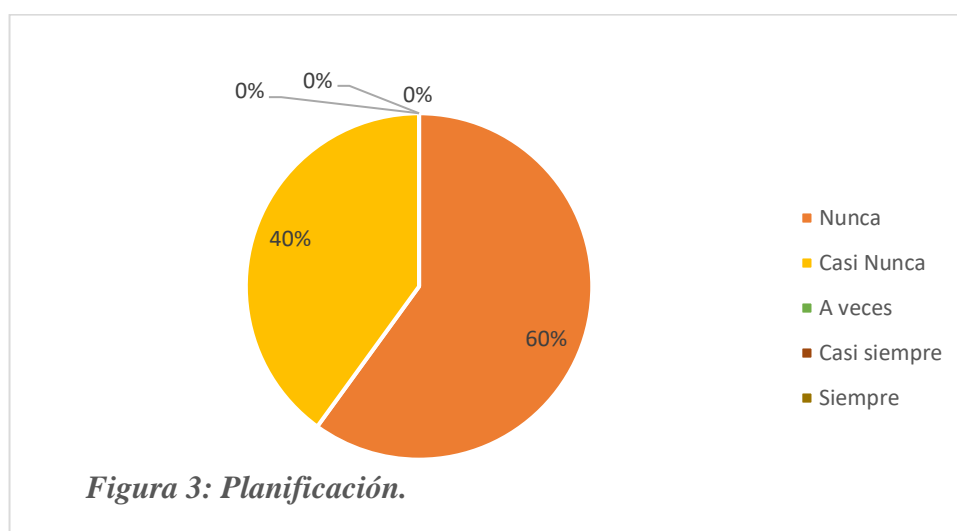
INTERPRETACIÓN:

La tabla 2, se observa un 72% indica que en la empresa casi nunca se tiene un buen liderazgo por otro lado el 14% indica que a veces no hay un liderazgo y por otro lado un mismo 14% indica que no existe un buen liderazgo en la empresa.

Tabla 3. Planificación.

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	3	60%
Casi Nunca	2	40%
A veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
TOTAL	5	100%

Figura 3. Planificación



Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

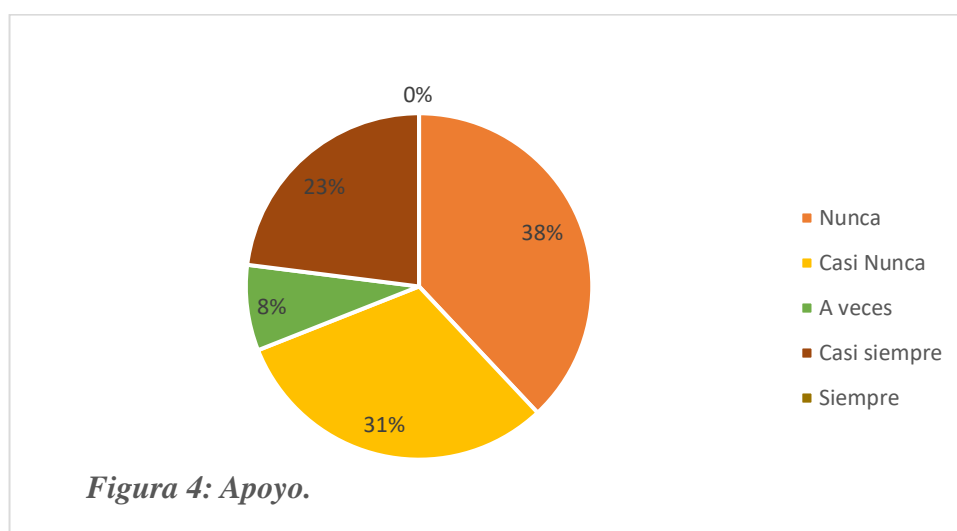
INTERPRETACIÓN:

En la tabla 3, vemos que un 60% en la evaluación aplicada a la empresa indica que no existe una buena planificación tanto en las distintas oficinas de la entidad al momento de prestar el servicio por otra parte un 40% indica que casi nunca existe una planificación en la empresa.

Tabla 4. Apoyo.

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	5	38%
Casi Nunca	4	31%
A veces	1	8%
Casi siempre	3	23%
Siempre	0	0%
TOTAL	13	100%

Figura 4. Fuente: Apoyo



Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

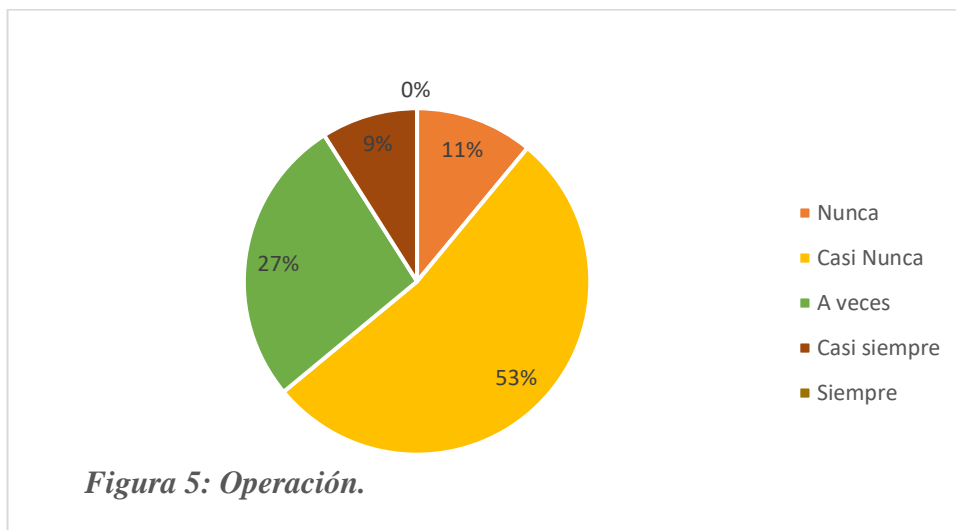
INTERPRETACIÓN:

En la tabla 4, vemos que un 38% indica que no existe un apoyo eficiente en la empresa en el óptimo proceso de las funciones de la entidad para los servicios que se brinda otros 31% indica que casi nunca existe un apoyo, un 8% indica que a veces existe el apoyo y por último un 23% indica que casi siempre existe el apoyo en la empresa.

Tabla 5. Operación.

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	9	11%
Casi Nunca	42	53%
A veces	21	27%
Casi siempre	7	9%
Siempre	0	0%
TOTAL	79	100%

Figura 5. Fuente: Operación



Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

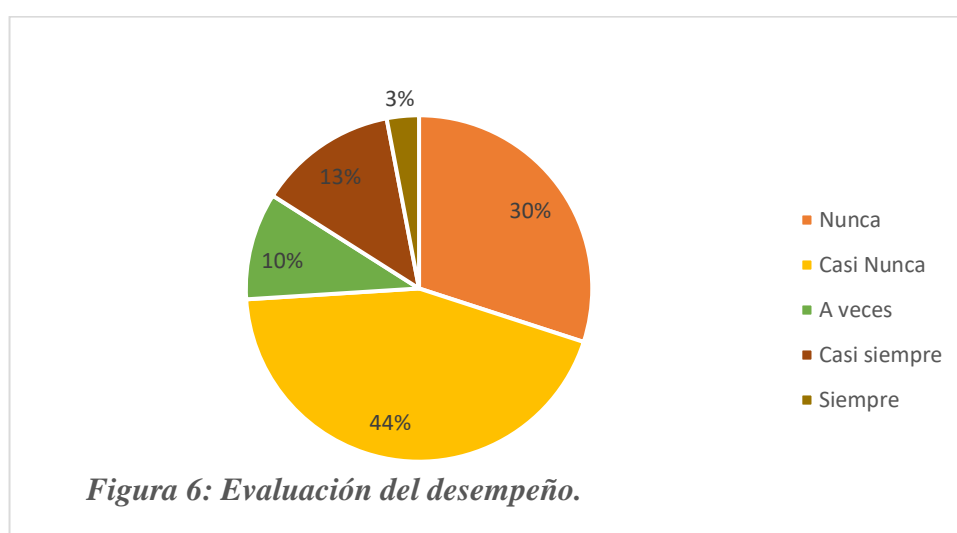
INTERPRETACIÓN:

En la tabla 5, vemos que un 53% en la empresa casi nunca existe una buena operación al momento de ejecutar un servicio o al realizar una organización, por otro lado, se tiene un 27% que indica que a veces existe una buena operación, el 11% indica que nunca existe una buena operación y por último un 9% indica que casi siempre existe una buena operación en la empresa al momento de ejecutar un servicio a un cliente.

Tabla 6. Evaluación del desempeño.

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	9	30%
Casi Nunca	13	44%
A veces	4	10%
Casi siempre	1	13%
Siempre	0	3%
TOTAL	30	100%

Figura 6. Evaluación del desempeño



Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

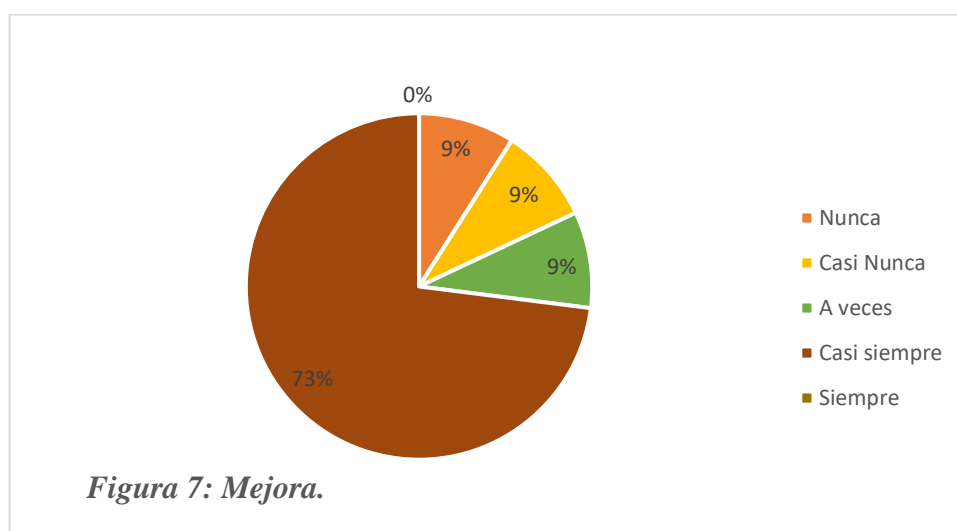
INTERPRETACIÓN:

En la tabla 6, observamos que la evaluación arroja 44% que casi nunca existe una evaluación en el desempeño de las actividades de la operación a medida que se termina de realizar un servicio al cliente, un 30% indica que nunca existe una evaluación del desempeño, otro 13% indica que casi siempre hay una evaluación del desempeño, otro porcentaje de la evaluación que es 10% que a veces hay esa evaluación y tenemos por ultimo un 3% que indica que siempre se realiza estas evaluaciones hacia el desempeño.

Tabla 7. Mejora.

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	1	9%
Casi Nunca	1	9%
A veces	1	9%
Casi siempre	8	73%
Siempre	0	0%
TOTAL	11	100%

Figura 7. Mejora



Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

En la tabla 7, la evaluación en la parte de la mejora se puede apreciar un 73% que casi siempre se busca tener una mejora en la empresa con respecto a los servicios que brinda a sus clientes, por otra tenemos un 9% de la evaluación que nunca, casi nunca y a veces se busca la mejora en la calidad del servicio que brinda la entidad.

**Tabla 8. Resultado del sistema de gestión de calidad de la empresa
ECONSI SA.**

REQUISITOS	% DEL NIVEL OBTENITO DE CUMPLIMIENTO	ACCIONES POR REALIZAR
Contexto de la organización	16%	Implementar
Liderazgo	0%	Implementar
Planificación	0%	Implementar
Apoyo	23%	Implementar
Operación	9%	Mejorar
Evaluación del desempeño	17%	Implementar
Mejora	82%	Mejorar
% DEL PROMEDIO OBTENIDO	21%	BAJO

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

La tabla 8, se observa el resultado los del sistema de gestión de calidad en la empresa ECONSI SA se tiene un 82% en la parte de la mejora lo que significa conforme a los requisitos se tiene un objetivo claro conseguir es la mejora para el óptimo rendimiento de la empresa, por otro lado tenemos un 23% en el requisito del sistema lo que es en el apoyo, en la parte del desempeño tenemos un 17%, en el contexto de la organización un 16%, en la parte de la operación apreciamos un 9% y por último en la parte de liderazgo y planificación tenemos un 0%.

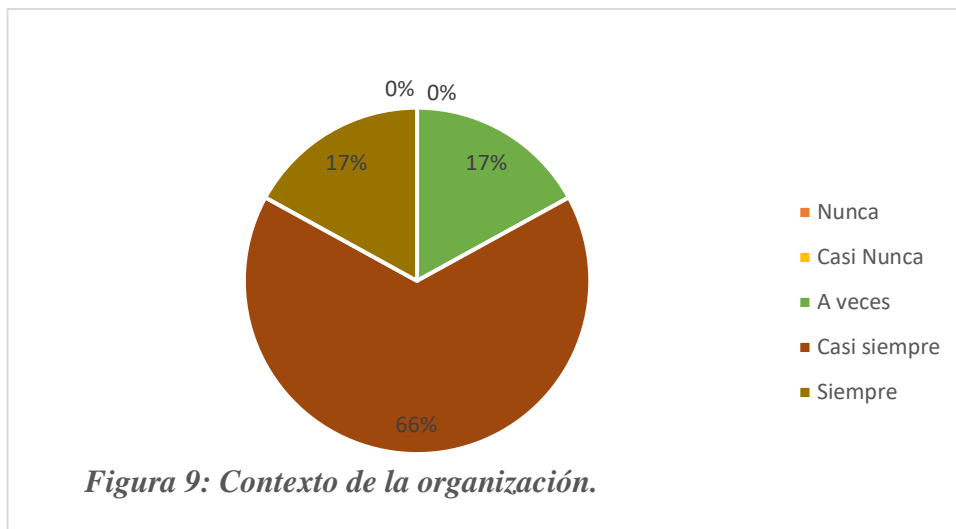
De acuerdo al resultado del promedio obtenido que es un 21% lo cual significa que se tiene un nivel muy bajo y se tienen que tomar las acciones respectivas tal como lo indica en la tabla y aplicar las acciones correspondientes ya sean de IMPLEMENTAR o MEJORAR y obtener un promedio mayor en la ejecución del SGC.

3.2. Resultado del cuestionario aplicado a la empresa ECONSI SA – post implementación del SGC ISO 9001-14001.

Tabla 9. Contexto de la organización.

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	2	17%
Casi siempre	8	66%
Siempre	2	17%
TOTAL	11	100%

Figura 8. Contexto de la organización



Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

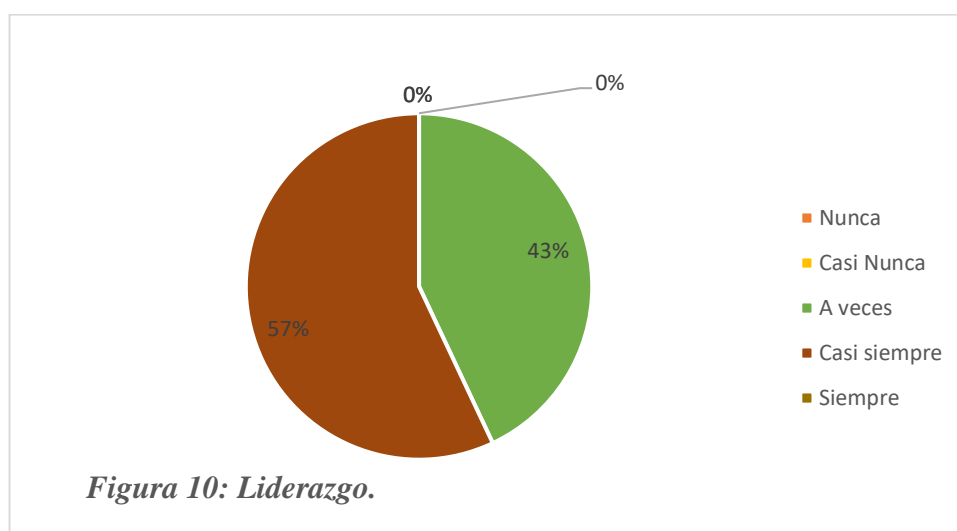
INTERPRETACIÓN:

En la tabla 1, Podemos observar que hay un 66% de que casi siempre se tiene un buen contexto de la organización en la empresa por otro tenemos un 17% de que siempre existe una buena organización y por último tenemos un mismo porcentaje del 17% que menciona que a veces existe un buen contexto en la organización al momento de aplicar el sistema de gestión calidad.

Tabla 10. Liderazgo.

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	3	43%
Casi siempre	4	57%
Siempre	0	0%
TOTAL	7	100%

Figura 9. Liderazgo



Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

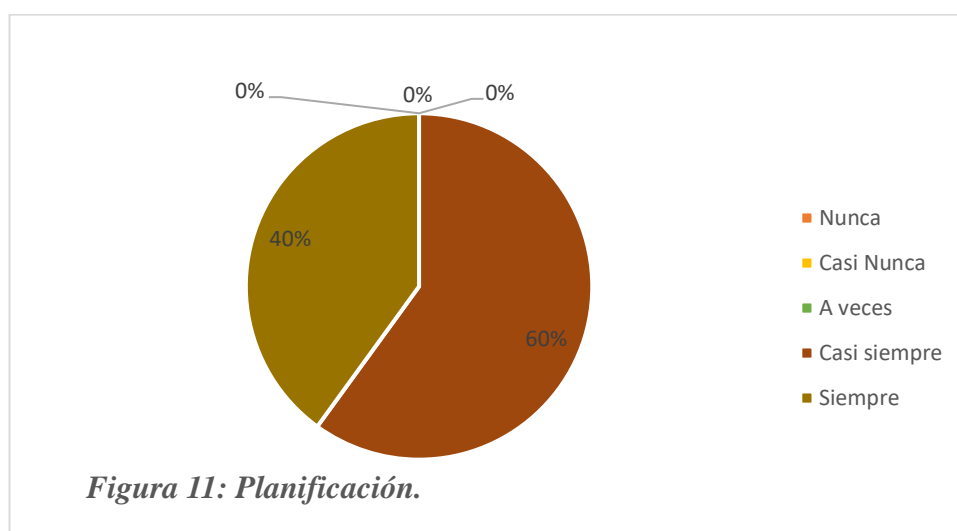
INTERPRETACIÓN:

En la tabla 2, se tiene como resultado en el liderazgo un 57% de que casi siempre se tiene un buen desempeño optimo y por otro lado se tiene también un punto del 43% de que solo a veces existe un buen liderazgo al momento de realizar el servicio que se brindan a sus usuarios.

Tabla 11. Planificación.

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	3	60%
Siempre	2	40%
TOTAL	5	100%

Figura 10. Planificación



Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

En la tabla 11, podemos apreciar que el resultado de la post ejecución del SGC, con respecto a la planificación un 60% de que casi siempre se está cumpliendo este requisito, por otro tenemos un 40% que siempre se está cumpliendo para el cumplimiento de los servicios efectuados a los clientes de la empresa.

Tabla 12. Apoyo.

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	0	0%
Casi Nunca	1	8%
A veces	0	0%
Casi siempre	11	84%
Siempre	1	8%
TOTAL	13	100%

Figura 11. Apoyo

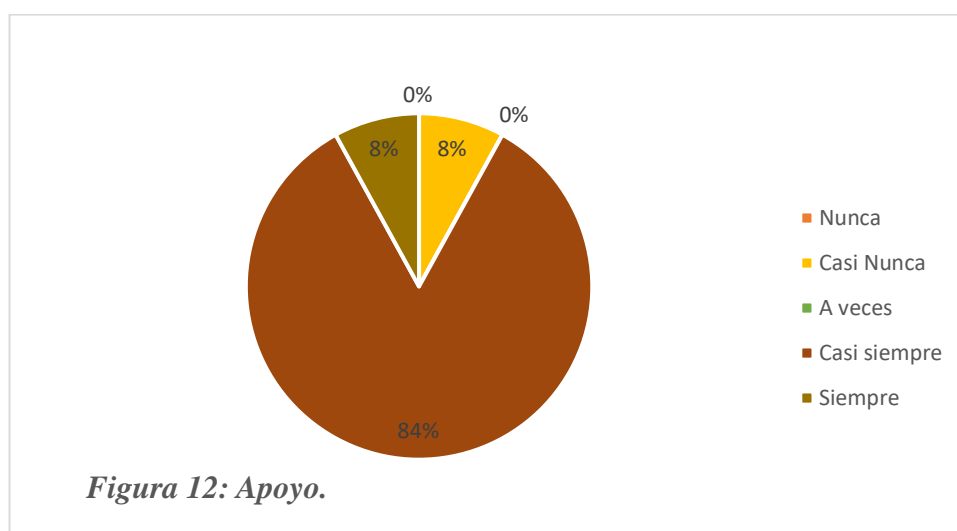


Figura 12: Apoyo.

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

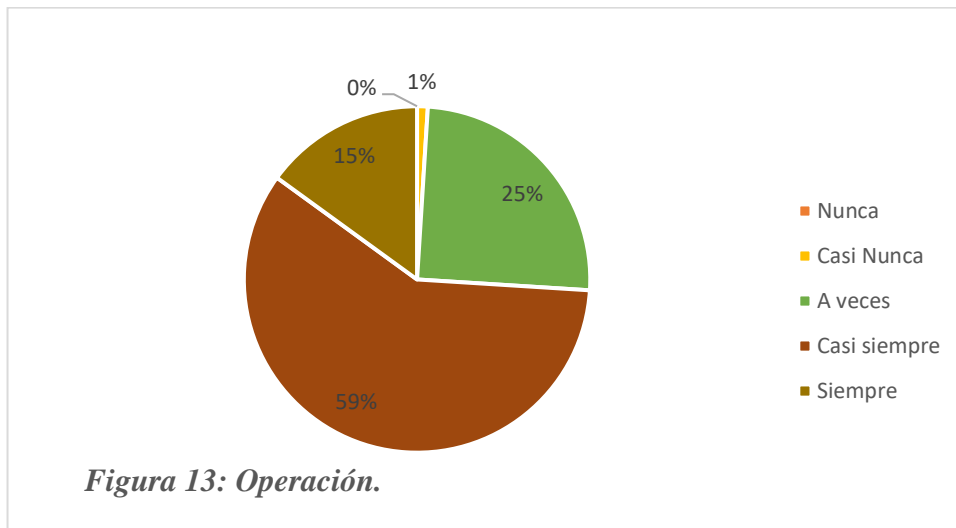
INTERPRETACIÓN:

En la tabla 12, En el requisito del apoyo vemos una mejora considerable de que ahora después de la implementación del sistema existe un apoyo casi siempre en los diferentes áreas y procesos con un 84% a favor por otro lado tenemos que un 8% de que siempre se aplica este requisito por último se tiene que casi nunca que representa el 8% de que no se aplica este requisito en el funcionamiento de las actividades de la empresa.

Tabla 13. Operación.

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	0	0%
Casi Nunca	1	1%
A veces	20	25%
Casi siempre	46	59%
Siempre	12	15%
TOTAL	79	100%

Figura 12. Operación



Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

En la tabla 13, vemos que un 59% en la parte del requisito de la mejora que casi siempre se está teniendo una operación en el funcionamiento de la empresa al momento de efectuar los servicios que se brinda a sus clientes, tenemos otro 25% que indica que a veces se realiza una buena operación, un 15% indica que siempre se efectúa una buena operación y por último tenemos un 1% que indica que nunca se tiene una buena operación al momento de realizar la prestación de un servicio a sus clientes.

Tabla 14. Evaluación del desempeño.

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	9	22%
Casi siempre	15	38%
Siempre	16	40%
TOTAL	40	100%

Figura 13. Evaluación del desempeño

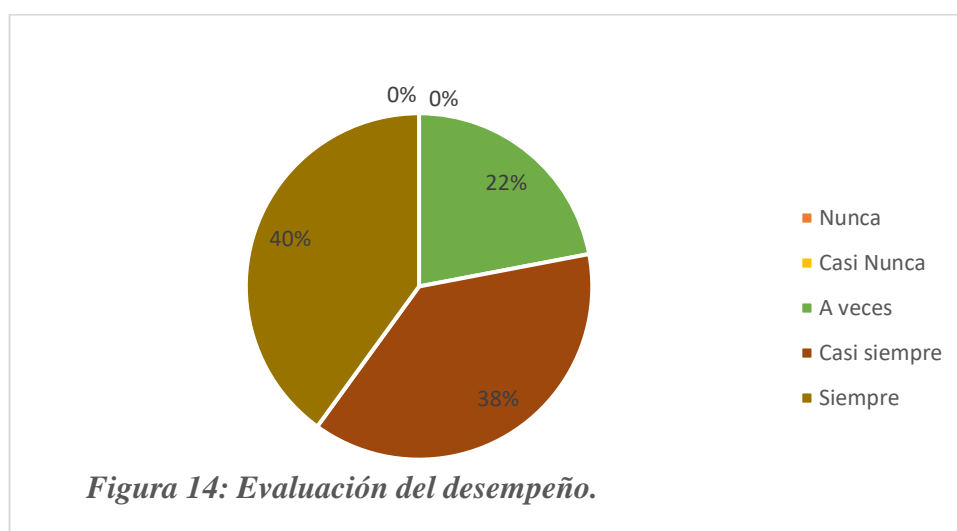


Figura 14: Evaluación del desempeño.

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

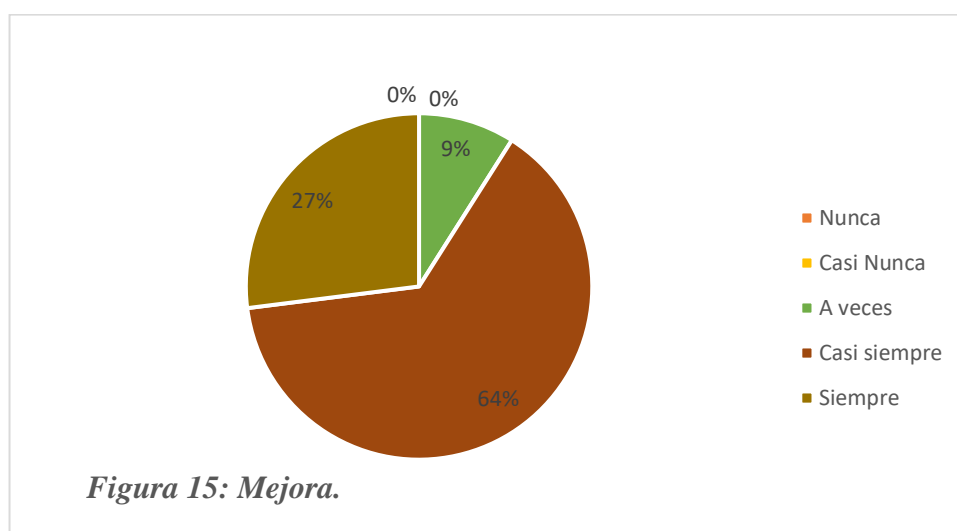
INTERPRETACIÓN:

En la tabla 14, vemos que un 40% de que casi siempre se cumple la evaluación del desempeño, el 38% indica que siempre se aplica el requisito del sistema por otro lado tenemos un 22% que indica que a veces se aplica la evaluación del desempeño al momento de evaluar los procedimientos los procesos de ejecución de los servicios hacia los clientes de la empresa.

Tabla 15. Mejora.

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	1	9%
Casi siempre	7	64%
Siempre	3	27%
TOTAL	11	100%

Figura 14. Mejora



Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

En la tabla 15, vemos que un 64% que la empresa casi siempre busca mejorar y tener que cumplir con todos los requisitos y procesos que pide el SGC, un 27% indica que siempre se busca la mejora continua y por último tenemos un 9% que menciona que a veces se sigue buscando la mejora en la organización y operación de la empresa al momento de ofrecer la prestación de los servicios.

Tenemos que tener en cuenta que los porcentajes de 27% y 9% se tienen que convertir en siempre debido a que no se debe de conformar con lo logrado se tiene que seguir

mejorando para seguir compitiendo en el mercado y lograr la satisfacción de los clientes como así mismo con la empresa.

Tabla 16. Resultado del sistema de gestión de calidad de la empresa ECONSI SA.

REQUISITOS	% DEL NIVEL OBTENITO DE CUMPLIMIENTO	ACTIVIDADES HA REALIZAR
Contexto de la organización	83%	Conservar
Liderazgo	57%	Conservar
Planificación	100%	Conservar
Apoyo	92%	Conservar
Operación	73%	Conservar
Evaluación del desempeño	78%	Conservar
Mejora	91%	Conservar
% DEL PROMEDIO OBTENIDO	82%	ALTO

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

INTERPRETACIÓN:

En la tabla 16, se observa el resultado los del sistema de gestión de calidad en la empresa ECONSI SA se tiene un 100% en la parte de la planificación por lo que significa que este requisito se está ejecutando de manera satisfactoria al momento de realizar los servicios que se ejecutaran a los clientes, en el requisito de apoyo se tiene un 92%, en el requisito de la mejora se obtuvo un 91%, en el contexto de la organización se obtuvo un 83%, la evaluación del desempeño arrijo un resultado del 78%, en lo que concierne en la condición de la operación arrojó un 73% y por el lado del liderazgo se obtuvo un 57% lo que significa que se mantuvo un porcentaje raspante lo que se debe de seguir mejorando identificar los problemas y darle el tratamiento respectivo para el normal funcionamiento de la empresa.

De acuerdo al resultado del promedio obtenido que es un 82% lo cual significa que logro un nivel muy alto y se tienen que tomar las acciones de conservar las acciones implementadas y seguir mejorándolas tal como lo indica en la tabla y aplicar las acciones correspondientes de MEJORAR y seguir obteniendo el promedio mayor en la aplicación del sistema de gestión de calidad.

CAPITULO IV: ANALISIS Y DISCUSIÓN

Luego de haber revisado los resultados obtenidos, nos permitió hacer nuestro análisis en relación a nuestro problema planteado, así mismo la revisión de otras investigaciones hemos podido discutir las diferencias o similitudes que hay, llegando luego a concluir y recomendar nuevos lineamientos que persigue esta investigación, según a los siguientes objetivos:

- 1. Analizar de que forma la implementación de las normas ISO 9001-14001, mejoraría significativamente la rentabilidad de la empresa ECONSI SA, Huaraz – 2022.**

Como se demuestra en la tabla 8 se nos muestra que al momento de realizar el cuestionario en el periodo de pre implementación del SGC conforme las Normas ISO 9001-14001 se obtuvo un resultado del 21% como promedio en conformidad a los requerimientos que establece las ISO siendo una promedio muy bajo y dando como resultado que no se tiene una buena organización y en la aplicación de los requisitos que se exigen, en la tabla 16 se muestra un promedio de un 82% en la etapa post ejecución del SGC la cual nos indica que es un promedio muy alto y que se está cumpliendo en su mayoría los requisitos y se está cumpliendo los requisitos que se establece en las normas y que existe una mejor organización en la empresa ECONSI SA.

Recordando a **Abate** (2018) plantea en su trabajo: “Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-2015 orientado en la Productividad de una Empresa Dedicada a la Elaboración de bienes y servicios de limpieza para industrias de Consumo Masivo”, que tuvo como principal objetivo diseñar un SGC y que esta pueda contribuir en las etapas de productividad en la empresa. Por lo cual tuvo como resultado que la ejecución del sistema conforme a las Normas ISO mejora los indicadores de producción.

Reforzando los resultados mencionamos a **López** (2017) analiza en su proyecto de examen: “La Gestión de Calidad en la Producción y la Rentabilidad de la Empresa Clean Services del Cantón Cevallos” que tuvo como principal objetivo de sustentar en teoría la gestión de calidad en la productividad y rentabilidad y diagnosticar a la empresa, concluye de manera objetiva que la ejecución adecuada del sistema de gestión de calidad determina de manera positiva la mejora de la rentabilidad de la empresa y el compromiso de los trabajadores para la empresa Clean Services.

Analizando a ambos autores vemos que un sistema de gestión de calidad tiene demasiada importancia y relevancia al diseñar, implementar y ejecutar el sistema de gestión sin importar el tamaño, giro de negocio y en el mercado donde compite ambos concuerdan objetivamente de que existe una manera positiva en la elaboración de los bienes y servicios que se producen y da una armonía entre la entidad y los trabajadores y teniendo como consecuencia una rentabilidad óptima.

2. Detallar en qué consiste los procesos de las normas ISO 9001 – 14001 en la empresa ECONSISA Huaraz 2022.

De acuerdo a las normas ISO: 9001-14001 existen un cierto procesos o requisitos y que estas se deben de implementar conforme a la realidad de la empresa y se deben de ir moldeando y adecuando de acuerdo al proceso de producción de la empresa como se puede apreciar en las tablas del 1 hasta el 16 se establecen ciertos procesos o requisitos que deben cumplir un promedio alto para poder apreciar los resultados del sistema como se evidencia en la tabla 8 se tuvo un promedio del 21% en la etapa de la pre implementación del sistema una vez aplicado se hizo la evaluación ya en la etapa de la post implementación un resultado del 82% teniendo un promedio alto y aceptable.

En mención a **Flores & Vergara** (2019) en su tesis “Implementación de la NORMA ISO 9001-2015 Para incrementar la Productividad en la Planta Conservadora San Lucas SAC, Chimbote - 2019” tuvo como principal tema el estudio, análisis y aplicación de los requisitos del sistema detallando cuales son estos teniendo como resultado un incremento en la mano de obra, productividad razonable hasta un 28%, estos requisitos o procesos fueron evaluados de manera semestral.

Al estudiar las normas ISO 9001-14001 y el trabajo del autor en mención puedo expresar que los requisitos o procesos que pide la norma son de manera universal y que cualquier tipo de empresa sin importar el tamaño o giro de negocio estas se pueden aplicar y moldear de acuerdo a su realidad es por ellos que se pudo implementar y aplicar estos procesos ahora depende de la empresa seguir cumpliendo estos procesos y mantener ese promedio alto.

3. Determinar que si existen indicadores financieros para conocer la rentabilidad la empresa ECONSI SA Huaraz 2022.

Se hizo una evaluación a los estados financieros aplicando los ratios financieros correspondiente a los periodo del 2021 y el corte al periodo de agosto 2022 teniendo en cuenta la post ejecución del sistema de gestión teniendo resultados favorables de incremento en la rentabilidad de la entidad a lo que va desde la post adecuación del SGC en la empresa ECONSI SA.

Para **Amat** (2008) promueve que la rentabilidad, es la potencialidad de una inversión determinada de proyectar beneficios mayores a los invertidos posteriores a la espera de un tiempo determinado. Se trata de un componente esencial en la organización económica y financiera, puesto que se sobre entiende que ha dado buenos resultados.

Por otro lado, para **Corona Romero, Bejarano Vásquez, & González García, (2017)** definen a la rentabilidad como la relación que existe entre lo que es de provecho y la capitalización necesaria para alcanzar lo que se propone, ya que mide la eficiencia de la administración de la organización.

Complementado lo que menciona **Soto, Ramon, Solorzano, Sarmiento, & Mite (2017)**, que la rentabilidad son ratios financieros de la entidad que tienen la función específica de examinar la utilidad sobre venta, la inversión de los activos y mide la capacidad de la entidad para generar ganancias, mientras más alto sea el resultado a través de los tiempos, significa que se está optimizando la capacidad operativa y financiera en la generación de rentabilidad (p. 77).

Teniendo como referencia a los autores mencionados puedo decir que la rentabilidad es un instrumento muy relevante para la toma de decisiones no solo en la empresa si no también en diferentes ramas, rubros de la sociedad y la vida cotidiana, para poder determinar o saber esta rentabilidad existen diversos indicadores o fórmulas que ayudan a tener ese resultado y poder analizarlos. Teniendo en cuenta que la empresa busca una rentabilidad económica debemos de tener en cuenta lo que propone el tercer autor y aplicar las fórmulas correspondientes que ayuden a tener el resultado optimo en la rentabilidad en la post ejecución del sistema de gestión en la empresa.

4. Justificar cuáles son los objetivos y funciones de las Normas ISO 9001 – 14001 para obtener una mejor rentabilidad en la empresa ECONSI SA Huaraz 2022.

Como se puede ver en la tabla 8 se ve que se tiene un resultado del requerimiento que exige la ISO para la implementación del sistema de gestión de calidad en lo cual se tuvo en la evaluación un promedio de un 21% la cual es un indicador bajo lo cual se tuvo que diseñar, implementar y ejecutar los requisitos para que este promedio cumpla y logre el objetivo mejorar en los procesos de producción de la empresa ECONSI SA.

Luego de la post aplicación del SGC se vuelve a realizar la evaluación de la empresa y se logra ver en la tabla 16 un promedio del 82% teniendo como un resultado alto lo cual significa que se obtuvo una mejora considerable con respecto a los procesos de producción y a nivel de organización dentro de la empresa ECONSI SA.

Teniendo en cuenta lo que menciona la European Foundation For Quality Management con sus siglas EFQM citado por el **Instituto Andaluz de Tecnología (2009)**, un sistema de gestión: “Es un esquema de procesos y procedimientos que se usa para poder garantizar que una entidad realice todas las tareas necesarias para poder cumplir con sus objetivos”, la norma ISO 9001 - 14001 lo define “Como un Sistema de políticas y los objetivos para poder lograr dichos objetivos”.

También teniendo en cuenta para afirmar lo mencionado en el párrafo anterior se tiene a **Cueva & Santillán, (2019)** que en su trabajo de investigación “Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 y la Satisfacción de los Usuarios de la Empresa Monkey Park, Huaraz - 2019” que si aplican los objetivos y estas se llegan a cumplir se logra una satisfacción tanto como para el cliente que se va satisfecho con el servicio o bien entregado y

por otro lado una retribución económica que se ve revelado en la rentabilidad de la empresa.

Haciendo el análisis entre los autores mencionados se tiene en claro que el sistema de gestión de calidad tiene objetivos y funciones específicos que ayudan a la empresa a mejorar en la organización y en el proceso de producción dentro de la empresa, ahora por consecuencia al tener estas mejoras se tiene como resultado una rentabilidad satisfactoria. Reforzando esto la teoría que se hace mención, confirmando con la aplicación de uno de los autores con respecto los objetivos del SGC y teniendo una mejora rentabilidad y los mismo lo confirma con los resultados que se obtuvo en la empresa ECONSI SA.

CAPITULO V: CONCLUSIONES

Teniendo los resultados tanto como la pre y post implementación del SGC ISO 9001-14001 y sus requisitos, la rentabilidad se evidencio una mejora considerable con respecto al periodo anterior 2021, por lo tanto, la empresa cuenta con una seguridad financiera para seguir proyectándose a un crecimiento óptimo.

1. Se evidencia una coherencia de los procesos implementados con la estructura funcional de la empresa, por consecuencia los servicios que se brinden a sus clientes cuentan con seguridad y responsabilidad.
2. Los indicadores financieros aplicados puedo concluir que los rendimientos del capital y los márgenes de utilidad neta, arrojaron resultados positivos con respecto al periodo anterior 2021, dando con certeza que se hizo un trabajo de forma objetiva y sin direccionar nada.
3. Las normas ISO 9001-14001 proporcionan cuales son las funciones y objetivos que permiten a medir con una razonabilidad el crecimiento y mejora con respecto al margen de la rentabilidad de la empresa, los objetivos en la que se basan son la de crear procedimientos que articulan la eficacia del proceso de producción del servicio con un beneficio económico, la cual este beneficio sirve a la empresa a seguir compitiendo en el mercado.

CAPITULO VI: RECOMENDACIONES

1. Si bien se ha demostrado una mejora en la rentabilidad con respecto al periodo anterior 2021, se le recomienda a la empresa a seguir con las evaluaciones y que estas sean contantes, para seguir teniendo la certeza que la implementación de las normas ISO sigan generando la rentabilidad financiera deseadas a largo plazo.
2. Se tiene que extender los procesos del SGC que establece la norma mediante peritajes, auditorias y supervisiones la personal, también a los clientes con encuestas, percepción de la calidad, visitas coordinadas a los clientes para recabar y absolver sus dudas y seguir mejorando con la relación CLIENTE – EMPRESA.
3. Con el objetivo en claro de ampliar la medición de los indicadores financieros, se recomienda aplicar varios métodos o fórmulas de ratios financieros para conocer los aspectos secundarios que ayuden a conocer y determinar de manera integral el avance del crecimiento financiero de la entidad y lograr una buena rentabilidad.

CAPITULO VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abate Morán, L. F. (2018). *Sistema de gestión de calidad ISO 9001-2015 orientado en la productividad de una empresa dedicada a la elaboración de productos y servicios de limpieza para industrias de consumo masivo*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/11753>
- Aguilar Rodríguez, L. E. (2018). *PROPUESTA DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001: 2015 PARA OBTENER BENEFICIOS ECONOMICOS EN LA EMPRESA GRUPO TRANSPESA S.A.C*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11069/AGUILAR%20RODR%c3%8dGUEZ%2c%20LOURDES%20ESPERANZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Amat, O. (2008). *Análisis de estados financieros: fundamentos*. España: Ediciones Gestión 2000.
- ARIAS GONZÁLES, J. L. (2020). *Técnicas e Instrumentos de investigación Científica* (Primera ed.). Arequipa: ENFOQUES CONSULTING EIRL.
- Beltrán Sanz, J., Carmona Calvo, M. Á., Carrasco Pérez, R., Rivas Zapata, M. Á., & Tejedor Panchón, F. (2009). *Guía para una gestión basada en procesos*. Sevilla: Instituto Andaluz de Tecnología.
- Castiullejo Melgrejo, R. E. (2016). *Sistema de Gestión de Calidad y su relación con la productividad de la empresa constructora de pavimento rígido, Huaraz - 2016*. Huaraz: Universidad Cesar Vallejo.
- Chugchilán Herrera, J. E. (2017). *El sistema de gestión de calidad y la rentabilidad en la empresa Megafarro Chimg de la ciudad de Ambato*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/24454>
- Corona Romero, E., Bejarano Vásquez, V., & González García, J. R. (2017). *Análisis de estados financieros individuales y consolidados*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=hSDgAgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Cueva Salvador, B. N., & Santillán Garay, K. D. (2019). *Sistema de gestión de Calidad ISO 9001: 2015 y su satisfacción de los clientes de la empresa Monkey Park, Huaraz - 2019*. Huaraz: Universidad Cesar Vallejo.
- Delgado Pérez, L. E. (2019). *Mejora de la gestión de inventarios para el incremento de la rentabilidad en la empresa Filtros y Lubricantes Victor Hugo E.I.R.L*. Chiclayo:

Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12423/2344>

Flores Ríos, E. E., & Vergara de la Cruz, Y. S. (2019). *Implementación de la NORMA ISO 9001: 2015 para incrementar la productividad en la planta de conservas San Lucas SAC, Chimbote - 2019*. Chimbote: Universidad Cesar Vallejo.

López Pineda, K. L. (2017). *La gestión de calidad en la producción y la rentabilidad de la empresa Clean Services del cantón Cevallos*. Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/7159>

NORMA INTERNACIONAL ISO 9001. (2015). *Sistemas de gestión de calidad y sus fundamentos y vocabularios* (Vol. 4). Ginebra.

Normas, I. (Agosto de 2022). *INGERTEC*. Obtenido de Normas ISO Web Site: <https://www.normas-iso.com/>

PDCA Home. (2022). *PDCA Home*. Obtenido de PDCA Home: <https://www.pdcahome.com/check-list/>

Soto, C., Ramon, R., Solorzano, A., Sarmiento, C., & Mite, M. (2017). *Análisis de Estados Financieros: La clave del equilibrio gerencial*. Guayaquil: Grupo Compas. Obtenido de <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/80/1/LIBRO%20AN%C3%81LISIS%20DE%20ESTADOS%20FINANCIEROS.pdf>

Tawakalitu, B. O., Ayodeji Emmanuel, O., Clinton, A., & Wellington, D. T. (2019). *Evaluación del uso de tecnologías modernas para la gestión eficaz de materiales en la industria de la construcción de Sudáfrica*. Johannesburgo: Universidad de Johannesburgo. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/337225902_Evaluation_of_the_use_of_modern_technologies_for_effective_material_management_in_South_African_construction_industry

Toledo Díaz de León, N. (2022). *Población y Muestra*. México: Universidad Autónoma del Estado de México. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Problema	Variables	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>¿De qué manera las Normas ISOS 9001 – 14001 inciden en la rentabilidad de la empresa ECONSI SA, Huaraz 2022?</p>	<p>Sistema de gestión de Calidad ISO 9001-14001</p>	<p>“La ejecución de las Normas ISOS 9001 – 14001, mejoraría significativamente la rentabilidad en la empresa ECONSI SA, Huaraz 2022.”</p>	<p>“La ejecución de las Normas ISOS 9001 – 14001, mejoraría significativamente la rentabilidad en la empresa ECONSI SA, Huaraz 2022.”</p>	<p>Tipo de investigación: Aplicativa, con enfoque cuantitativo.</p>
	<p>Rentabilidad</p>	<p>Detallar en qué consiste los procesos de las normas ISO 9001 – 14001 en la empresa ECONSI SA Huaraz 2022.</p> <p>Determinar que si existen indicadores financieros para conocer la rentabilidad la empresa ECONSI SA Huaraz 2022.</p> <p>Justificar cuáles son los objetivos y funciones de las Normas ISO 9001 – 14001 para obtener una mejor rentabilidad en la empresa ECONSI SA Huaraz 2022.</p>		<p>Diseño: Experimental, transversal</p> <p>Población. Tiempo de 8 meses de la implementación del SGC</p> <p>Técnica: Encuesta Análisis financiero Procesamiento de datos</p> <p>Instrumento Norma ISO 9001 Norma ISO 14001 Estados financieros 2021 Ratios financieros Cuestionario</p>

Anexo 02: Matriz de operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES		ESCALA DE INDICADORES
VARIABLE INDEPENDIENTE: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001-14001	La NI ISO 9001: 2015, "detalla los requisitos orientados principalmente a dar confianza en los bienes y servicios que se producen por una entidad, por lo tanto, tener la satisfacción del cliente. También se puede esperar que durante el diseño, desarrollo y ejecución en la empresa aporte otros beneficios tales como la mejora de la comunicación, mejor comprensión y control de los procesos de producción de la entidad".	Según la PDC Home (2022) , "menciona que la herramienta de control de calidad conocida como el check list, son formatos creados para realizar actividades repetitivas, controlar el cumplimiento de una lista de requisitos o recolectar datos ordenadamente y de forma sistemática"	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Porcentaje de cumplimiento de los Requisitos	$\%NC = \frac{\text{Puntaje obtenido}}{\text{Puntaje total}} \times 100$ NC = Nivel de Cumplimiento	Razón
			LIDERAZGO			
			PLANIFICACIÓN			
			APOYO			
			OPERACIÓN			
			EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO			
			MEJORA			
VARIABLE	De acuerdo a Soto (2017), "Son ratios financieros, que permiten examinar la utilidad de la empresa respecto a sus ingresos o ventas, los activos o la inversión estimada la capacidad de la entidad para generar una	Pongo a Soto (2017), "Los indicadores de rentabilidad son calculados con el fin de obtener una medida acerca de la efectividad que posee el departamento	RENTABILIDAD	Razón de margen de utilidad bruta	$RMBU = \frac{\text{Utilidad Bruta en ventas}}{\text{Ventas}} \times 100$	Razón

<p>DEPENDIENTE: RENTABILIDAD</p>	<p>utilidad, mientras más alta sea su resultado a través de determinado periodo significa que está optimizando su capacidad operativa y financiera en la generación de rentabilidad".</p>	<p>administrativo de la empresa analizada, para controlar el nivel de costos y gastos que se presentan durante su operación".</p>	<p>Razón de margen de utilidad operativa</p>	$RUO = \frac{\text{Utilidad Operativa}}{\text{Ventas}} \times 100$	<p>Razón</p>
--	---	---	--	--	--------------

Anexo 03: Cuestionario



CUESTIONARIO

La aplicación del presente cuestionario es con fines exclusivamente académicos, para sustentar la tesis y así obtener el título profesional, cuyo título de la investigación es: **"Las Normas ISOS 9001 – 14001 y su incidencia en la rentabilidad de la empresa ECONSI S.A – Huaraz, 2022."**

En tal sentido este cuestionario es de anónima, por favor responda con sinceridad. Lea usted con atención y conteste marcando con una "x" la proposición que usted considere como respuesta. A continuación, presentamos un conjunto de proposiciones acerca de nuestra variable de estudio: Norma ISO 9001-14001 por lo que la escala valorativa a tener en cuenta es la siguiente:

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

CHEK LIST						
DIAGNOSTICO DE LA ENTIDAD ECONSI S.A CONFORME A LA ISO 9001-14001 EN EL NIVEL DE LOS REQUISITOS						
CRITERIOS DE CALIFICACIÓN: Se debe llenar el checklist con la respuesta adecuada hacia el enunciado que corresponda, tendrá como alternativa cinco respuestas con una escala del 1-5 teniendo un significado tal como lo muestra en el cuadro anterior de este documento para ello debe marcar la con una "X"						
N.	REQUISITO	Nivel de cumplimiento				
		1	2	3	4	5
4.1	CAPÍTULO 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN					
1	¿La empresa identifica los problemas externas e internas que son frecuentes para el cumplimiento de sus objetivos y su meta y que afectan a su capacidad para lograr los resultados trazados?					
2	¿La empresa hace el seguimiento y la verificación sobre la información sobre los problemas internas y externas?					
4.2	COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS					
3	¿Se tiene identificado el interés común y como también los requisitos y estas están comprometidas para el SGC?					

4	¿Se hace el seguimiento respectivo y la inspección sobre información de las partes interesadas y los requisitos?						
4.3	DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD						
5	¿Se han especificado las limitaciones y la aplicación del SGC para disponer el alcance en la entidad?						
6	¿El seguimiento del SGC se ha puntualizado e identificando los problemas internos y externos, los requisitos de esta partes están interesadas para los servicios?						
7	¿La norma está disponible y se guarda la información obtenida?						
8	¿El alcance se encuentra establecido para los servicios brindados?						
9	¿Se tiene el sustento y está documentado los requisitos (exclusiones) que no se aplican para el SGC?						
4.4	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS						
10	¿La entidad tiene detallado los procesos necesarios para implementación del SGC y su aplicación?						
11	¿Se tiene determinado los criterios sobre la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control los indicadores de desempeño que sean necesarios que ayuden la efectiva operación y control de estos mismos?						
12	¿La empresa conserva la información de manera documentada que permita apoyar la operación de estos procesos?						
CAPITULO 5. LIDERAZGO							
5.1	LIDERAZGO Y COMPROMISO						
1	¿Se demuestra el liderazgo y compromiso y responsabilidad por parte de los directivos para la eficacia del SGC?						
5.1.2	Enfoque a cliente						
2	¿La alta dirección garantiza que los requisitos de los clientes se determinan, se comprenden y se cumplen?						
3	¿Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente?						
5.2	POLÍTICA						
4	¿Las directivos desarrollan, implementan y mantienen una política de calidad?						
5	¿La política de la calidad es adecuada y se ajusta al propósito de la entidad y apoya a sus objetivo a cumplir?						
5.2.2	Comunicación de la política de la calidad						
6	¿Está a disponibilidad para las partes interesadas y se ha comunicado dentro de la empresa?						

5.3	ROLES, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN						
7	¿Los directivos aseguran de que los están asignados y se comunican y se entienden dentro de la entidad al momento de ejecutar un Servicio?						
CAPITULO 6. PLANIFICACIÓN							
6.1	MEDIDAS PARA PLANTEAR LIS RIEGOS Y OPORTUNIDADES						
1	¿Se tiene identificado los riesgos y oportunidades para ser estudiados para que el SGC alcance el resultado trazado?						
2	¿La empresa ha predicho las medidas necesarias para abarcar los riesgos y oportunidades y los ha incorporado dentro del proceso del SGC?						
6.2	OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS						
3	¿La empresa ha trazado el objetivo de la calidad para sus ejercicios y niveles oportunos para el proceso del SGC?						
4	¿La empresa tiene la información registrada sobre sus metas a alcanzar?						
6.3	PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS						
5	¿Se tiene un proceso establecido para identificar los cambios en el SGC y la gestión para su ejecución?						
CAPITULO 7. APOYO							
7.1	RECURSO						
7.1.1	Generalidad						
1	¿La empresa tiene determinado y ha proporcionado los recursos necesarios para el desarrollo, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC?						
7.1.2	Personas						
2	¿La organización ha determinado y proporcionado las personas necesarias para la implementación eficaz de su SGC y para la operación y control de sus procesos?						
7.1.3	Infraestructura						
3	¿La organización ha determinado y proporcionado la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios?						
7.1.4	Infraestructura						
4	¿La organización ha determinado y proporcionado el ambiente adecuado para la operación de los procesos y para lograr la conformidad de los servicios?						
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición						
7.1.5.1	Generalidades						
5	¿La empresa ha determinado y proporcionado los recursos para asegurar de la validez y fiabilidad del resultado cuando se realiza el seguimiento o la medición para confirmar la continuidad de los servicios con los requisitos?						

7.1.5.2	Trazabilidad de las mediciones						
6	¿Se tienen métodos eficaces que garanticen la rentabilidad durante el proceso de operación?						
7.1.6	Conocimiento de la organización						
7	¿Se le ha proporcionado a la entidad con los conocimientos básicos sobre cómo funciona los procesos y la aprobación de la conformidad del servicio y ha ejecutado un proceso de experiencias aprendidas?						
7.2	COMPETENCIA						
8	¿La empresa se ha asegurado que el personal tiene la influencia en el rendimiento del SGC con capacitaciones y su experiencia, y tiene las herramientas necesarias para respaldar estos componentes y asegurarlas?						
7.3	TOMA DE CONCIENCIA						
9	¿Se tiene un método establecido para evaluar la eficacia de las capacitaciones dadas al personal?						
7.4	COMUNICACIÓN						
10	¿La empresa tiene definido un procedimiento de comunicación de manera interna y externa del SGC?						
7.5	INFORMACIÓN DOCUMENTADA						
7.5.1	Generalidades						
11	¿Se tiene la información documentada requerida por la norma para el desarrollo, implementación y funcionamiento del SGC?						
7.5.2	Creación y actualización						
12	¿Se tiene una metodología adecuada para la revisión y actualización de documentos?						
7.5.3	Creación y actualización						
13	¿Hay un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC?						
CAPITULO 8. OPERACIÓN							
8.1	PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL						
1	¿Se desarrolla, implementa y se controla los procedimientos necesarios para cumplir los requisitos para la ejecución de los servicios brindados?						
2	¿La salida de esta planeación es adecuada para la operación de la empresa?						
3	¿Los procesos contratados externamente son controlados y verificados?						
4	¿Se ha la revisión de las consecuencias sobre los cambios no previstos, tomando acciones para minimizar de cualquier efecto adverso que se pueda dar?						
8.2	CONDICIONES PARA LOS SERVICIOS						
8.2.1	Comunicación con el cliente						
5							

	¿Se tiene contacto con el cliente y se proporcionan datos sobre los servicios que brinda la empresa?						
6	¿Se hace uso de la información brindada a los clientes con los servicios brindados incluido las observaciones de estos?						
7	¿Se tiene las condiciones específicas y estas establecen contingencias cuando son requeridas?						
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios						
8	¿Se tiene identificado los requisitos normativos para los servicios que se brindan y que son primordiales y necesarios para la empresa?						
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios						
9	¿La empresa tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los servicios que se ofrecen a sus clientes o usuarios?						
10	¿La empresa verifica los requisitos que le piden los clientes antes de aceptar a suministrar los servicios requeridos por el cliente?						
11	¿La empresa verifica y da el visto bueno de los requerimientos del cliente pre aceptación del servicio?						
12	¿La entidad resuelve las diferencias que existe entre los requerimientos del contrato previamente?						
13	¿Se tiene archivado, de los nuevos requerimientos que surge para los servicios nuevos que se brinden?						
8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios						
14	¿El personal es consciente de los cambios en los registros de los servicios que brindan y se modifica la información documentada sobre estos cambios?						
8.3	DISEÑO DE DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS						
8.3.1	Generalidades						
15	¿La empresa desarrolla, implementa y mantiene el procedimiento del diseño y del desarrollo que sea de acuerdo para asegurar la provisión de los servicios brindados?						
8.3.2	Planificación del diseño y desarrollo						
16	¿La empresa determina las etapas y tiene los controles que son necesarios para el diseño y desarrollo de los servicios que se brindan?						
8.3.3	Entradas para el diseño y desarrollo						
17	¿La empresa determina los requerimientos mínimos y detalla la acción a diseñar y a desarrollar, también se tiene en consideración los requisito normativo y legal?						
18	¿Resuelven la entrada de un nuevo diseño y desarrollo que son contradictoriamente a la que se tiene?						
19	¿Se guarda la información sobre las entradas del diseño y desarrollo de los clientes o de la competencia?						
8.3.4	Controles del diseño y desarrollo						

20	¿La empresa ejecuta evaluaciones al procedimiento del diseño y desarrollo y se define el resultado a obtener?						
21	¿Se ejecuta las inspecciones respectivas para medir la capacidad del resultado obtenido del diseño y desarrollo en el cumplimiento del servicio?						
22	¿La entidad realiza supervisiones para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen en los requerimientos?						
23	¿La empresa aplica revisiones al procedimiento del diseño y desarrollo para realizar cualquier medida necesaria con los problemas encontrado durante la revisión?						
24	¿La empresa guarda la información sobre las medidas aplicadas?						
8.3.5	Controles del diseño y desarrollo						
25	¿La empresa tiene asegurada que la salida del diseño y desarrollo: estén cumpliendo los requerimientos?						
26	¿La empresa respalda que la salida del diseño y desarrollo: son adecuadas para el proceso posterior para la provisión del servicio brindado?						
27	¿La empresa tiene la seguridad que la salida del diseño y desarrollo: incorporan o hacen mención del requisito de seguimiento y medición, cuando es apropiado, y al criterio de conformidad?						
28	¿La empresa asegura que la salida del diseño y desarrollo: detalla la característica del servicio, que es esencial para el propósito previsto y su provisión es segura y correcta?						
29	¿Se guarda los datos obtenidos sobre la salida del diseño y desarrollo obtenido?						
8.3.6	Cambios del diseño y desarrollo						
30	¿La empresa tiene identificado, revisa y controla el cambio hecho durante el diseño y desarrollo de los servicios brindados?						
31	¿Se guarda la información sobre el cambio del diseño y desarrollo, del resultado de la revisión, la autorización del cambio, las medidas tomadas para prevenir el impacto adverso?						
8.4	CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE						
8.4.1	Generalidades						
32	¿La empresa fortalece que el proceso y servicio suministrado externamente son de acuerdo a los requisitos que se exige?						
33	¿Se tiene determinado el control a aplicar a los productos y servicios adquiridos externamente?						
34	¿Se aplica el criterio correspondiente para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño de los proveedores externos?						

35	¿La empresa conserva la información de estas actividades realizadas?							
8.4.2	Tipo y alcance del control							
36	¿La empresa asegura que el proceso del servicio adquirido de manera externa no afecta de manera adversa en la capacidad de entregar el servicio, siendo conforme de manera coherente al cliente?							
37	¿La empresa tiene definido el control de aplicación a un proveedor externo y la salida resultante?							
38	¿La empresa considera como un impacto potencial del proceso, bien y servicio adquirido externamente en la capacidad de cumplir los requerimientos del cliente?							
39	¿La empresa asegura que el proceso adquirido externamente está en lineamiento dentro del SGC?							
40	¿La empresa tiene definido la verificación de los procesos para asegurar que el bien y servicio adquirido cumpla con los requerimientos que se solicita?							
8.4.3	Información para los proveedores externos							
41	¿La empresa contacta a sus proveedores los requerimientos para el abastecimiento de bienes y servicios?							
42	¿La empresa comunica la conformidad del producto, servicio a adquirido conjuntamente con los procedimientos que se debe seguir?							
43	¿La empresa comunica a los proveedores, incluyendo cualquier calificación requerida?							
44	¿Se le comunica las interacciones del proveedor externo con la empresa?							
45	¿Se le hace conocimiento del control y seguimiento de su desempeño del proveedor por la cual es aplicado por la empresa?							
8.5	PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO							
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio							
46	¿La empresa implementa la producción y la provisión del servicio bajo sus condiciones y que están estén controladas?							
47	¿Se cuenta con una información que pueda definir las características de los servicios a prestar?							
48	¿La empresa cuenta de información que pueda ayudar y definir los resultados a obtener?							
49	¿Se tiene controlado la disponibilidad y el uso adecuado del recurso para la prestación de los servicios?							
50	¿La empresa tiene controlado el desarrollo de la actividad de seguimiento y medición en la etapa del proceso?							
51	¿Se tiene un control en el uso de la infraestructura y del entorno para la ejecución de los procesos?							

52	¿Se hace el control en la designación del personal y estas son competentes?						
53	¿La empresa hace el control de la validación y de la revalidación de la capacidad para alcanzar los resultados planeados de manera periódica?						
54	¿Se hace el control respectivo de la implementación de las medidas dadas para prevenir los errores del personal durante el proceso de producción?						
55	¿La entidad hace el control a la ejecución de las actividades de entrega y posterior a la entrega del servicio brindado?						
8.5.2	Identificación y trazabilidad						
56	¿La empresa usa las herramientas apropiadas para reconocer la salida del servicio brindado?						
57	¿Se tiene identificado la condiciones de la salida con referente a los requisitos establecidos?						
58	¿Se guarda los datos obtenidos para permitir la el desarrollo del proceso de producción?						
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos						
59	¿La empresa salvaguarda la propiedad del cliente o proveedor externo mientras está bajo su poder?						
60	¿Se tiene identificado, verifica y salvaguarda la propiedad del cliente o del proveedor adquirido para la utilización o incorporación en los servicios que se brinden?						
61	¿Se avisa al cliente o proveedor, cuando su propiedad se perdido, desgastado o de algún inconveniente que no está óptimo para el uso y se archiva sobre el hecho ocurrido?						
8.5.4	Preservación						
62	¿La empresa conserva la salida de la ejecución y prestación del servicio, en la medida que sea necesaria para asegurar la conformidad con lo requerido?						
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega						
63	¿Se cumple con los requerimientos de la actividad posterior a la entrega del servicio brindado?						
64	¿Se tiene determinado el alcance de las actividades posteriores a la entrega, la empresa considera los requisitos legales y reglamentarios?						
65	¿La empresa tiene consideración de las consecuencias potenciales no deseadas posteriores a la entrada de servicio brindado?						
66	¿Se considera la naturaleza, el uso y el tiempo útil prevista del servicio brindado?						
67	¿La empresa considera los requerimientos que piden el cliente?						
68	¿Considera la sugerencias de sus clientes?						

69	¿La empresa revisa y controla el cambio en la prestación del servicio para asegurar el visto bueno del cliente?						
70	¿Se guarda los datos obtenidos en la cual describe la inspección del cambio, del personal que autoriza estos cambios?						
8.6	LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS						
71	¿La empresa acondiciona una planificación para revisar que se cumplen con los requerimiento del servicio?						
72	¿Se guarda la información sobre la liberación del servicio?						
73	¿Se archiva la conformidad del servicio brindado?						
74	¿Existe una estructura del personal que autoriza la liberación del servicio?						
8.7	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMAS						
75	¿La empresa asegura que la salida que no son conformes con sus requisitos se identifica y se controla para prevenir su uso o entrega al cliente?						
76	¿La empresa toma las medidas respectivas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los servicios?						
77	¿Se tiene verificado la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas que no están conformes?						
78	¿La empresa efectúa tratamientos del servicio que no se encuentra conforme de una o varias formas?						
79	¿La empresa guarda la información que detalla la inconformidad, la medida tomada y el resultado obtenido con respecto a la inconformidad?						
CAPITULO 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO							
9.1	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN						
9.1.1	Generalidades						
1	¿La empresa determina que tiene por necesidad si el seguimiento o medición?						
2	¿Se determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados?						
3	¿La empresa determina cuándo se debe de llevar a cabo el seguimiento y la medición?						
4	¿La empresa analiza y evalúa el resultados del seguimiento y medición?						
5	¿Se hace evaluaciones sobre el desenvolvimiento y la eficacia del SGC?						
6	¿Guarda los datos que evidencia el resultados obtenido?						
9.1.2	Satisfacción del cliente						
7	¿La empresa realiza el seguimiento de las percepción de los clientes en nivel que se encuentra se cubren sus necesidades y expectativas?						
8	¿La empresa tiene los métodos para realizar el seguimiento y revisara la información obtenida?						

9.1.3	Análisis y evaluación						
9	¿Se hace el análisis respectivo que evalúa los datos y la información que resulta de la supervisión?						
9.2	AUDITORIA INTERNA						
10	¿La empresa realiza auditorías internas em periodos planeados?						
11	¿La auditoría de información sobre la SGC conforme con los requerimientos propios de la empresa y los requisitos de la ISO 9001?						
12	¿La empresa planea, establece, implementa y mantiene varios programas de auditoria?						
13	¿La empresa tiene definido los criterios de auditoría y sus alcances?						
14	¿La empresa realiza el proceso de licitación para la ejecución de la auditoría para tener una objetividad y parcialidad?						
15	¿La empresa asegura que el resultado de la auditoria se informe al directorio?						
16	¿Se ejecutan las correcciones respectivas después de la auditoria ejecutada?						
17	¿Se guarda la información como evidencia de la ejecución de la auditoria y sus resultados obtenidos?						
9.3	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN						
9.3.1	Generalidades						
18	¿El directorio evalúa al SGC planificado, para resguardar su conveniencia, educación, eficacia y alineación continua con el objetivo de la empresa?						
9.3.2	Generalidades						
19	¿El directorio realiza, planea y lleva a cabo la revisión considerando el estado de las medidas dadas de la revisión?						
20	¿La empresa tiene en consideración los cambios externos e internos que sean pertinentes al SGC?						
21	¿La empresa considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC?						
22	¿La empresa considera los resultados de las auditorias?						
23	¿La empresa considera el desempeño de los proveedores externos?						
24	¿La empresa considera el uso adecuado de los recursos?						
25	¿La empresa considera la eficiencia de las medidas tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades?						
26	¿La empresa considera las oportunidades de mejora?						
9.3.3	Salidas de la revisión por la dirección						
27	¿La revisión que surgen incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora?						

28	¿La empresa Incluye cualquier necesidad de cambio en el SGC?						
29	¿Se hace la inclusión de las necesidades de los recursos?						
30	¿La empresa guarda la información como evidencia de los resultados de las revisiones?						
CAPITULO 10. SOBRE LA MEJORA							
10.1	Generalidades						
1	¿La empresa tiene seleccionado las oportunidades de mejora y las implementa para cumplir con los cliente y así mejorar también su satisfacción?						
10.2	NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA						
2	¿La empresa tiene reacción ante una no conformidad, toma acciones para corregirla?						
3	¿La empresa realiza la evaluación de la necesidad y efectúa acciones para eliminar las causas de la no conformidad?						
4	¿La empresa realiza Implementaciones de cualquier acción necesaria, ante una no conformidad?						
5	¿La empresa realiza una revisión de la eficacia de cualquier acción correctiva tomada?						
6	¿La empresa actualiza los riesgos y oportunidad que se presentan?						
7	¿La empresa realiza cambios al SGC si fuera necesariamente?						
8	¿La empresa realiza las acciones correctivas y son apropiadas a los efectos de las no conformidades?						
9	¿La empresa conserva información como evidencia de las no conformidades, así como las acciones tomada y los resultados de estas mismas?						
10.3	MEJORA CONTINUA						
10	¿La empresa evidencia una mejora con la conveniencia, educación y eficacia del SGC?						
11	¿La empresa tiene en consideración los resultados y la evaluación de la revisión por los directivos para establecer si existen oportunidades de mejora?						

Anexo 04: Resultados de la pre y post implementación del SGC ISO – 9001-14001.

RESULTADOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA ECONSI SA – PRE IMPLEMENTACIÓN		
REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001-14001	% OBTENIDO DEL NIVEL DE CUMPLIMIENTO	ACCIONES POR REALIZAR
4. CONTEXTO EN LA ORGANIZACIÓN	16%	EJECUTAR
5. EN EL LIDERAZGO	0%	EJECUTAR
6. EN LA PLANIFICACIÓN	0%	EJECUTAR
7. EN EL APOYO	23%	EJECUTAR
8. EN LA OPERACIÓN	9%	MEJORAR
9. LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	17%	EJECUTAR
10. EN LA MEJORA	82%	MEJORAR
TOTAL, DE % OBTENIDO DEL NIVEL DE CUMPLIMIENTO	21%	
Calificación del Sistema pre implementación	BAJO	

RESULTADOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA ECONSI SA – POST IMPLEMENTACIÓN		
REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001-14001	% OBTENIDO DEL NIVEL DE CUMPLIMIENTO	ACCIONES POR REALIZAR
4. CONTEXTO EN LA ORGANIZACIÓN	83%	CONSERVAR
5. EN EL LIDERAZGO	57%	CONSERVAR
6. EN LA PLANIFICACIÓN	100%	CONSERVAR
7. EN EL APOYO	92%	CONSERVAR
8. EN LA OPERACIÓN	73%	CONSERVAR
9. LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	78%	CONSERVAR
10. EN LA MEJORA	91%	CONSERVAR
TOTAL, DE % OBTENIDO DEL NIVEL DE CUMPLIMIENTO	82%	
Calificación del Sistema post implementación	ALTO	

EMPRESA CONSTRUCTORA Y SERVICIOS SAN ISIDRO S.A.

R.U.C: 20530705316

ESTADO DE RESULTADOS AL 31 DE AGOSTO 2022 - 2021

(Expresado en Soles)

DESCRIPCIÓN	31/08/2022	2021
Ventas Netas (ingresos operacionales)	2,680,032.00	1,154,298.00
Otros Ingresos Operacionales		
Total de Ingresos Brutos	2,680,032.00	1,154,298.00
Costo del servicio	(911,696.00)	(452,764.00)
Utilidad Bruta	1,768,336.00	701,534.00
Gastos Operacionales		
Gastos de Administración	(634,033.00)	(244,810.00)
Gastos de Venta	(951,050.00)	(367,214.00)
Utilidad Operativa	183,253.00	89,510.00
Otros Ingresos (gastos)		
Ingresos Financieros	-	-
Gastos Financieros	(6,680.00)	(17,432.00)
Otros Ingresos	-	2,405.00
Otros Gastos	-	-
Resultados por Exposición a la Inflación	-	-
Resultados antes de Participaciones, Impuesto a la Renta y Partidas Extraordinarias	176,573.00	74,483.00
Participaciones	-	-
Impuesto a la Renta	(38,634.00)	(9,102.00)
Utilidad (Pérdida) Neta del Ejercicio	137,939.00	65,381.00

UTILIDAD NETA/TOTAL INGRESOS

67.84%

31.16%

EMPRESA CONSTRUCTORA Y SERVICIOS SAN ISIDRO S.A.

R.U.C: 20530705316

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA AL 31 DE AGOSTO 2022 - 2021

(Expresado en Soles)

	V/HISTORICO			V/HISTORICO	
	31/08/2022	2021		31/08/2022	2021
ACTIVO			PASIVO		
ACTIVO CORRIENTE			PASIVO CORRIENTE		
Efectivo y Equivalente de Efectivo	280,353.00	223,494.00	Tributos, contraprestaciones y aportes al sistema	18,724.00	4,430.00
Ctas por cobrar Comerciales - Terceros	220,848.00	67,454.00	Cuentas por pagar comerciales terceros	82,076.00	11,225.00
Cuentas por cobrar diversas y Terceros	439,914.00	308,314.00	Cuentas por pagar diversas - Terceros	51,610.00	71,271.00
Inventario Neto	30,227.00	239,610.00	Total Pasivo Cte	152,410.00	86,926.00
Total Activo Cte.	971,342.00	838,872.00	PASIVO NO CORRIENTE		
			Obligaciones Financieras	-	23,691.00
			Total Pasivo No Cte	-	23,691.00
ACTIVO NO CORRIENTE			PATRIMONIO		
Inmueble Maquinaria y Equipo	1,322,269.00	1,082,262.00	Capital	1,207,416.00	1,207,416.00
Depreciación Acumulada	(301,632.00)	(179,957.00)	Resultados acumulados	494,214.00	428,833.00
Activo Diferido	-	71,070.00	Utilidad del Ejercicio	137,939.00	65,381.00
Total Activo No Cte	1,020,637.00	973,375.00	Total Patrimonio	1,839,569.00	1,701,630.00
Total Activo	1,991,979.00	1,812,247.00	Total pasivo y Patrimonio	1,991,979.00	1,812,247.00

Anexo 05: Juicio de expertos.

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: Mg. Luis Alberto Vigo Bardales

Fecha: **Especialidad:** Contador Publico

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario

Autor del instrumento: Danny Rossvelt Shuan Ramos

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

“LAS NORMAS ISOS 9001 – 14001 Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ECONSI S.A – HUARAZ, 2022.”

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa)

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				18	
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?			16		
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?				17	
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?					19
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				17	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				18	
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?			16		
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					19
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					19

Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				18	
Sumatoria parcial				32	88	57
Sumatoria Total		177 (Siendo el puntaje máximo posible 200)				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)		0.89 (Siendo la valoración máxima en 1)				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

$$\boxed{177} = \boxed{0.89}$$

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



Mg. Luis Alberto Vigo Bardales

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: Mg. Yesenia Ávila Alcalde

Fecha: **Especialidad:** Administrador

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario

Autor del instrumento: Danny Rossvelt Shuan Ramos

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

“LAS NORMAS ISOS 9001 – 14001 Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ECONSI S.A – HUARAZ, 2022.”

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa)

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				18	
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				17	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?				17	
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?					20
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?					19
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				18	
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?			16		
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					20
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					20

Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				18	
Sumatoria parcial				16	88	79
Sumatoria Total		183 (Siendo el puntaje máximo posible 200)				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)		0.92 (Siendo la valoración máxima en 1)				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

$$\boxed{183} = \boxed{0.92}$$

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



Mg. Yesenia Ávila Alcalde

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: Mg. Carlos Alberto Acosta Zarate

Fecha:

Especialidad: Economista

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario

Autor del instrumento: Danny Rossvelt Shuan Ramos

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

“LAS NORMAS ISOS 9001 – 14001 Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ECONSI S.A – HUARAZ, 2022.”

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa)

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?					19
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?			16		
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?				18	
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?					20
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?			16		
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?					19
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?			16		
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					19
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					19

Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				18	
Sumatoria parcial				48	36	96
Sumatoria Total		180 (Siendo el puntaje máximo posible 200)				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)		0.90 (Siendo la valoración máxima en 1)				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

$$\boxed{180} = \boxed{0.90}$$

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



Mg. Carlos Alberto Acosta Zarate

REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor			
Shuan Ramos, Danny Rossvelt	46251455	rossvelt08@gmail.com	
Apellidos y Nombres	DNI	Correo Electrónico	
2. Tipo de Documento de Investigación			
<input checked="" type="checkbox"/> Tesis	<input type="checkbox"/> Trabajo de Suficiencia Profesional	<input type="checkbox"/> Trabajo Académico	<input type="checkbox"/> Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional ¹			
<input type="checkbox"/> Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/> Título Profesional	<input type="checkbox"/> Título Segunda Especialidad	<input type="checkbox"/> Maestría <input type="checkbox"/> Doctorado
4. Título del Documento de Investigación			
<p>“LAS NORMAS ISOS 9001 – 14001 Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ECONSI S.A HUARAZ, 2022.”</p>			
5. Programa Académico			
<p>PROGRAMA DE ESTUDIOS DE CONTABILIDAD</p>			
6. Tipo de Acceso al Documento			
<input checked="" type="checkbox"/> Abierto o Público ² <i>(info:au-repo/semantics/openAccess)</i>	<input type="checkbox"/> Acceso restringido ³ <i>(info:au-repo/semantics/restrictedAccess)</i> ^(*)		
(*) En caso de restringido sustentar motivo			

A. Originalidad del Archivo Digital

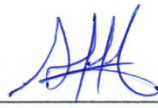
Por el presente deino constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS⁵

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.⁶

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	<u>24</u>	<u>05</u>	<u>2023</u>

Huella Digital

Firma

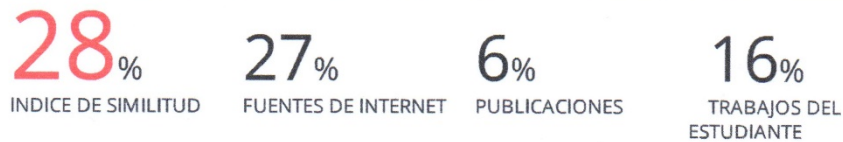
Importante

1. Según Resolución de Consejo Directivo N° 059-2016-SUNEDU-CU, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 6, inciso 6.2.
2. Ley N° 30035 Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y U.S. 006-2015-PCM.
3. Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arragos de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.
4. En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N° 004-2019-CO/NL/TEL-DEIC (Numerales 5.2 y 5.7) que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital.
5. Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.
6. Según el inciso 12.2 del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales -RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación u otros actos, incluyendo los métodos en sus repositorios institucionales, manteniendo al ser de acceso abierto o restringido, de acuerdo a las políticas de acceso de los repositorios digitales, a través del repositorio digital".

Nota: - En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a ley (Ley 27444, art. 32, núm. 32.3)


LAS NORMAS ISOS 9001 – 14001 Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ECONSI S.A – HUARAZ, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
3	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	ri.ues.edu.sv Fuente de Internet	1%
6	core.ac.uk Fuente de Internet	1%
7	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	repositorio.umsa.bo Fuente de Internet	



		1 %
10	www.insutecquevedo.edu.ec Fuente de Internet	1 %
11	hdl.handle.net Fuente de Internet	1 %
12	Submitted to Instituto Superior de Artes, Ciencias y Comunicación IACC Trabajo del estudiante	1 %
13	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	1 %
14	repositorio.uti.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
15	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<1 %
16	dspace.uniandes.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
17	Submitted to Universidad Catolica De Cuenca Trabajo del estudiante	<1 %
18	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
19	Submitted to Uniagustiniana Trabajo del estudiante	<1 %
20	doku.pub Fuente de Internet	



		<1 %
21	Submitted to Universidad de Málaga - Tii Trabajo del estudiante	<1 %
22	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
23	prezi.com Fuente de Internet	<1 %
24	repository.icesi.edu.co Fuente de Internet	<1 %
25	dotorresg.files.wordpress.com Fuente de Internet	<1 %
26	repository.ucc.edu.co Fuente de Internet	<1 %
27	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
28	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
29	dspace.unl.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
30	gestiopolis.com Fuente de Internet	<1 %
31	Submitted to Universidad Santo Tomas Trabajo del estudiante	<1 %



32	repositorio.utn.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
33	www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
34	Submitted to Universidad Privada San Pedro Trabajo del estudiante	<1 %
35	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
36	documents.mx Fuente de Internet	<1 %
37	Submitted to Universidad Sergio Arboleda Trabajo del estudiante	<1 %
38	learning.sgs.com Fuente de Internet	<1 %
39	repositorio.ucundinamarca.edu.co Fuente de Internet	<1 %
40	Submitted to Universidad Católica San Pablo Trabajo del estudiante	<1 %
41	dspace.utpl.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
42	pt.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
43	repositorio.unapiquitos.edu.pe Fuente de Internet	<1 %



44 Submitted to Fundacion Universidad de America <1 %
Trabajo del estudiante

45 repositorio.espe.edu.ec <1 %
Fuente de Internet

46 www.camaramadrid.es <1 %
Fuente de Internet

47 Submitted to Universidad Internacional de la Rioja <1 %
Trabajo del estudiante

48 rd.udb.edu.sv:8080 <1 %
Fuente de Internet

49 repositorio.ulasamericas.edu.pe <1 %
Fuente de Internet


50 repositorio.uprit.edu.pe <1 %
Fuente de Internet

51 theibfr.com <1 %
Fuente de Internet

52 María Palacios Guillem. "Propuesta de un nuevo procedimiento basado en la norma ISO 9001 para la gestión conjunta de la norma ISO 31000, la filosofía Kaizen y la herramienta Lean Manufacturing en pymes industriales de la Comunidad Valenciana.", Universitat Politecnica de Valencia, 2021 <1 %
Publicación



53	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
54	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
55	repositorio.lamolina.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
56	vsip.info Fuente de Internet	<1 %
57	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
58	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
59	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1 %
60	essac.com.pe Fuente de Internet	<1 %
61	Submitted to INACAP Trabajo del estudiante	<1 %
62	digital.csic.es Fuente de Internet	<1 %
63	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
64	publicaciones.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %



65	repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
66	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
67	www.ecofield.com.ar Fuente de Internet	<1 %
68	Pedro Pablo Poveda Orjuela. "Configuración de un modelo conceptual para los sistemas de gestión "qhse3+", con perspectiva de rendimiento energético y administración integral de riesgos", Universitat Politecnica de Valencia, 2021 Publicación	<1 %
69	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
70	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1 %



Excluir citas Apagado Excluir coincidencias < 10 words
 Excluir bibliografía Activo