

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y RENTABILIDAD DE LAS MYPES EN
CADENA DE TIENDAS MINISOL S.R.L. TINGO MARIA - LEONCIO PRADO
– HUÁNUCO – PERÚ - 2019**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

**BACH. CORDOVA RAMIREZ SADITH CRIS MARGOT
COD. ORCID 0000-0001-6422-5936**

ASESOR:

DR. EDUARDO ANATOLIO MELGAREJO LEANDRO

COD. ORCID 0000-0001-5458-9234

**Huánuco-Perú
2019**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR:

CORDOVA RAMIREZ SADITH CRIS MARGOT

COD. ORCID 0000-0001-6422-5936 1

**Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado
Huánuco-Perú**

ASESOR:

DR. EDUARDO ANATOLIO MELGAREJO LEANDRO

COD. ORCID 0000-0001-5453-9234

**Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Facultad de Ciencias
Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de
Administración, Perú**

JURADO

Barrueta Salazar, Luis Henry

COD. ORCID 0000-0002-9540-263X

Dávila Sánchez, Eddie Jerry

COD. ORCID 0000-0003-4893-3283

Gavidia Medrano, Geroncio Algimiro

COD. ORCID 0000-0003-2413-1155

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Presidente:

Dr. Barrueta Salazar, Luis Henry

Miembro:

Dr. Dávila Sánchez, Eddy Jerry

Miembro:

Mg. Miraval Rojas, Jessica

AGRADECIMIENTOS

Mi gratitud, principalmente está dirigida a dios todopoderoso por haberme dado la existencia y sabiduría para poder llegar a esta etapa de mi vida. A mi familia, amigos y demás personas, quienes de una u otra forma han colocado un granito de arena para el logro de este trabajo, agradezco de forma sincera su valiosa colaboración. Y a todas esas personas maravillosas que estuvieron allí dándome su apoyo y sinceras palabras de aliento para continuar y no desistir de mis sueños y metas propuestas.

De corazón a todos muchas gracias.

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi fortaleza, mi luz, y sobre todo por mostrarme el camino que me condujo a este día.

A mi Madre, Porque por sus sacrificios y sus sueños estoy hoy donde estoy, porque me enseñó el significado de la palabra esfuerzo mostrándome que con lucha y sacrificio se logran las metas, este trabajo es suyo Mamá.

A mi Familia, mi padre, mis hermanos, mi tía, por estar conmigo incondicionalmente y apoyarme de una u otra manera en el trayecto de mi vida y confiar en mí.

RESUMEN

La siguiente investigación se desarrolló en las denominadas Mypes y tomamos como referencia las tiendas MINISOL, estudio es descriptiva no correlacional, con una muestra en estudio de 15 empleados del área administrativa, esta investigación tiene como objetivo: describir la caracterización de la Gestión de la Calidad en la Rentabilidad de las Mypes en Cadena de Tiendas MINISOL S.R.L. Tingo María – Leoncio Prado - Huánuco – Perú – 2019. Los principales resultados de la investigación en función a la variable Gestión de Calidad: Aumentar la satisfacción de los clientes

33%, esto nos muestra que sus clientes están plenamente satisfechos y no es prioridad de incrementar dicha satisfacción, por el grado de significancia del resultado del instrumento. Respecto a lograr exitosamente los objetivos organizacionales 47%, por lo cual nos demuestra que tienen que trabajar y priorizar la consecución de resultados deseados de los objetivos y metas. Respecto a la motivación de los trabajadores, recompensar los logros obtenidos 53% y Ofrecer un buen clima laboral 33%; son los anhelos de los trabajadores para su auto realización. Respecto a la fidelización de los clientes, ofreciendo un producto de buena calidad sobre sale en un 47% y brindar un buen servicio al cliente 20%; es decir en un 67 % es la prioridad esta de tener productos de calidad y brindar un buen servicio.

Palabra clave: Gestión de calidad, rentabilidad, micro y pequeñas empresas.

ABSTRACT

The following research was carried out in the so-called Mypes and we take as reference the MINISOL stores, study is descriptive non-correlational, with a sample in study of 15 employees of the administrative area, this research aims to: describe the characterization of Quality Management in the Profitability of Mypes in Chain stores MINISOL SRL Tingo María - Leoncio Prado - Huánuco - Peru - 2019. The main results of the research based on the Quality Management variable: Increase customer satisfaction 33%, this shows us that your customers are fully satisfied and is not a priority of increase this satisfaction, by the degree of significance of the result of the instrument. Regarding the successful achievement of the organizational objectives 47%, for which it shows us that they have to work and prioritize the achievement of desired results of the objectives and goals. Regarding the motivation of the workers, reward the achievements 53% and offer a good working environment 33%; they are the desires of the workers for their self-realization. Regarding customer loyalty, offering a good quality product about 47% sale and providing good customer service 20%; that is, 67% is the priority of having quality products and providing good service.

Keyword: Quality management, profitability, micro and small businesses.

ÍNDICE DEL CONTENIDO

LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y RENTABILIDAD DE LAS MYPES EN CADENA DE TIENDAS MINISOL S.R.L. TINGO MARIA - LEONCIO PRADO – HUÁNUCO – PERÚ - 2019.....	i
EQUIPO DE TRABAJO	ii
JURADO EVALUADOR Y ASESOR	iii
AGRADECIMIENTOS.....	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN.....	2
REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	6
1.1. Antecedentes de la investigación.....	6
1.2. Bases teóricas de la investigación.....	8
1.2.1. Calidad.....	8
1.2.2. Gestión de Calidad	9
1.2.3. Planificación de la calidad	9
1.2.4. Organización de calidad.....	10
1.2.5. Mejora continua.....	10
1.2.6. Rentabilidad	11
1.2.7. Rentabilidad económica	11
1.2.8. Rentabilidad financiera.....	12
1.2.9. Rentabilidad social	12
HIPÓTESIS	13
METODOLOGÍA.....	14

1.3.	Diseño de la investigación	14
1.4.	Población y muestra.....	14
1.1.	Definición y operacionalización de variables	15
1.2.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
1.3.	Plan de análisis.....	17
1.4.	Matriz de consistencia	18
1.5.	Principios éticos	21
	RESULTADOS	23
1.6.	Resultados.....	23
1.7.	Análisis de resultados	42
	CONCLUSIONES.....	47
	ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	49
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	50
	ANEXOS	52
	ANEXO 1: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	57
	ANEXO2: PRESUPUESTO	58
	ANEXO 3: ENCUESTA DE VARIABLE INDEPENDIENTE	60
	ANEXO 5: JUICIO DE EXPERTOS DE VARIABLE INDEPENDIENTE.....	67
	ANEXO 6: JUICIO DE EXPERTOS DE VARIABLE DEPENDIENTE.....	79

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 ¿Qué tipo de estrategia de la calidad le ha permitido a la microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L. tener mayor competitividad e incrementar su rentabilidad?	23
Gráfico N° 2 ¿Qué factor ha determinado en la microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L. para la toma de decisiones en relación a la selección y contratación de los proveedores de los productos e insumos?	25
Gráfico N° 3 ¿Cuál es la importancia de la capacitación constante de los trabajadores en la microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L.?	27
Gráfico N° 4 ¿De qué manera se motiva a los trabajadores en la microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L. para mejorar su desempeño laboral?	29
Gráfico N° 5 ¿Cuáles son los objetivos de la innovación tecnológica en la microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L.?	30
Gráfico N° 6 ¿Cómo se logra la fidelización de clientes en la microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L.?	32
Gráfico N° 7 ¿De qué forma la microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L. puede captar futuros clientes?.....	33
Gráfico N° 8 ¿Considera usted que los gastos generales de la microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L le permite obtener un margen de utilidades?.....	34
Gráfico N° 9 ¿La microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L., con que tipo de inversión cuenta?	36
Gráfico N° 10 ¿Considera usted que los gastos financieros son de valor relevante en el cumplimiento de las metas y objetivos de la microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L.?	37

Gráfico N° 11 ¿Cómo la microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L. puede tener sostenibilidad económica que beneficie a los demás?..... 39

Gráfico N° 12 ¿De qué forma la microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L. se beneficia al fomentar e impulsar la sostenibilidad social? 41

ÍNDICE DE TABLA

Tabla N° 1. Operacionalización de variables de la investigación titulada: "La Gestión de la Calidad y Rentabilidad de la Mypes en Cadena de Tiendas MINISOL S.R.L. Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco – Perú - 2019"	15
Tabla N° 2. Matriz de consistencia : "La Gestión de la Calidad y Rentabilidad de la Mypes en Cadena de Tiendas MINISOL S.R.L. Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco – Perú - 2019"	18
Tabla N° 3 Cronograma de actividades	57
Tabla N° 4 Presupuesto de la investigación	58

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1 ¿Qué tipo de estrategia de la calidad le ha permitido a la microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L. tener mayor competitividad e incrementar su rentabilidad?	23
Cuadro N° 2 ¿Qué factor ha determinado en la microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L. para la toma de decisiones en relación a la selección y contratación de los proveedores de los productos e insumos?	25
Cuadro N° 3 ¿Cuál es la importancia de la capacitación constante de los trabajadores en la microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L.?	27
Cuadro N° 4 ¿De qué manera se motiva a los trabajadores en la microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L. para mejorar su desempeño laboral?	28
Cuadro N° 5 ¿Cuáles son los objetivos de la innovación tecnológica en la microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L.?	30
Cuadro N° 6 ¿Cómo se logra la fidelización de clientes en la microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L.?	32
Cuadro N° 7 ¿De qué forma la microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L. puede captar futuros clientes?.....	33
Cuadro N° 8 ¿Considera usted que los gastos generales de la microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L le permite obtener un margen de utilidades?.....	34
Cuadro N° 9 ¿La microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L.,con que tipo de inversión cuenta?	36
Cuadro N° 10 ¿Considera usted que los gastos financieros son de valor relevante en el cumplimiento de las metas y objetivos de la microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L.?	37

Cuadro N° 11 ¿Cómo la microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L. puede tener sostenibilidad económica que beneficie a los demás?..... 39

Cuadro N° 12 ¿De qué forma la microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L. se beneficia al fomentar e impulsar la sostenibilidad social? 41

INTRODUCCIÓN

El crecimiento empresarial a nivel mundial ha influido significativamente al desarrollo socioeconómico y financiero del Perú. Este crecimiento empresarial ha propiciado un incremento abrumador de las microempresas en el país. Siendo principal indicador de generación de empleo y bienestar.

Diversos autores consideran a la microempresa como una pequeña unidad socioeconómica la cual tiene por finalidad la producción, el comercio y/o la prestación de servicios, siendo no fundamental el respaldo de un capital considerable en la cual existe un uso exhaustivo de los recursos con las que cuentan. Asimismo, las considera como el espacio principal para el desarrollo de la creatividad y fuente del desarrollo socioeconómico.

Las microempresas deben cumplir ciertas normativas de calidad para los bienes y servicios que ofrecen, invirtiendo diversos recursos para su cumplimiento y su mejora en los procesos.

La gestión de la calidad se ha convertido en un aspecto esencial para el crecimiento y desarrollo de un producto o servicio de toda entidad empresarial. A medida que un producto o servicio mejora su calidad se ve la necesidad de tomar en consideración diversas medidas para resguardarla y así denotar una estrecha relación con los ingresos gananciales de toda entidad.

La gestión de calidad en el Perú comienza a considerarse a partir de los años 80's con la creación del Comité de Gestión de la Calidad (CGC). En los años 90's se implantan medias para que nuestro país se integre al comercio internacional. Y a partir de los años 2000's hasta la actualidad las empresas y microempresas deben de cumplir diversas normativas para extender sus productos y servicios de acuerdo al rubro de la necesidad de cliente real y

potencial. Lo cual en muchos casos no se da por el desarrollo y crecimiento de las microempresas.

Cabe señalar que el control de calidad es beneficiosamente indesligable con la productividad de un producto o servicio; con lo cual si no es conscientemente direccionado y monitoreado disminuirá o desaparecerá la fidelización de diversos clientes reales y potenciales a la preferencia de los mismos.

La definición del término rentabilidad ha variado constantemente en las últimas décadas. A pesar ello se ha llegado a consensuar una conceptualización la cual se expresa como la relación que existe entre la inversión y la utilidad, midiéndose la efectividad de la gerencia a través de la utilidad obtenida por las ventas de un productos o servicios (Zamora, 2008).

La rentabilidad se conceptualiza como la noción que se aplica para la medición de la eficiencia con cual una entidad utiliza sus recursos -materiales, humanos y financiero- para la obtención de un capital ganancial.

Según lo mencionado por (Nalda, 2012) Gerente de Ventas Dirigidas de Microempresas de CrediScotia, en la entrevista realizada por Andina, Agencia Peruana de Noticias, las microempresas en Perú pueden obtener anualmente el 200 a 400 % en el sector comercio (compraventa de bienes), ya que el 60 a 70% de estas se encuentran inmersas en dicho sector. Debiéndose a que los montos invertidos en una microempresa son pequeños y la tasa de retorno es acorde al riesgo de cada microempresario.

Por otro lado, la competitividad viene a ser capacidad que exige a potenciar la calidad de cada producto y/o servicio que toda empresa ofrece a la diversificada población de clientes o posibles clientes que existen en el mercado.

Vale mencionar que las acciones como la disciplina y compromiso -las cuales

influyen directamente en favor de la competitividad – han sido descuidadas en su práctica; ya que no son consideradas en el crecimiento de la rentabilidad de una empresa.

Las últimas dos décadas la ciudad de Tingo María ha crecido económicamente de manera significativa, denotando principalmente el aumento de consumo de alimentos de primera necesidad, siendo así la existencia de cadenas de tiendas las cuales ofrecen diversos productos para la población de los distintos distritos que la conforman.

Entre las tiendas principales podemos mencionar a la microempresa cadena de tiendas MINISOL de la ciudad de Tingo María, la cual goza de amplia aceptación de la población, llegándose a posicionar en toda la provincia de Leoncio Prado.

Por tanto, de aquí nace la preocupación de su gestión y crecimiento, por tal motivo el trabajo de investigación se centra en la siguiente interrogante:

¿Cuáles son las principales características de la Gestión de la Calidad en la Rentabilidad de las Mypes en Cadena de Tiendas MINISOL S.R.L. Tingo María – Leoncio Prado - Huánuco – Perú – 2019?

Para responder a esta interrogante se ha propuesto como objetivo general:

Describir la caracterización de la Gestión de la Calidad en la Rentabilidad de las Mypes en Cadena de Tiendas MINISOL S.R.L. Tingo María – Leoncio Prado - Huánuco – Perú – 2019.

Para la obtención del objetivo general, se planteó los siguientes **objetivos específicos**: Describir las características de la Planificación de la calidad en la Rentabilidad Económica de las Mypes en Cadena de Tiendas MINISOL S.R.L. Tingo María – Leoncio Prado - Huánuco – Perú – 2019. Describir las

características de la Organización de la calidad en la Rentabilidad Financiera de las Mypes en Cadena de Tiendas MINISOL S.R.L. Tingo María – Leoncio Prado - Huánuco – Perú – 2019. Describir las características de Rentabilidad Social de las Mypes en Cadena de Tiendas MINISOL S.R.L. Tingo María – Leoncio Prado - Huánuco – Perú – 2019.

El presente trabajo de investigación en la cadena de tiendas Minisol S.R.L. localizada en el distrito de Tingo María, provincia de Leoncio Prado, se dedica a la venta y distribución de diversos productos comestibles no perecibles y semi perecibles al público en general, se justifica de manera de complementar y respaldar el desempeño de los gerentes responsables de la Dirección la Mype cadena de tiendas MINISOL S.R.L.

Con esta investigación se logrará conocer la planificación y la organización de la calidad más adecuada para su desarrollo e implementación a la Mype. Así también, la mejora continua a la cual se encuentra exigida por los diversos cambios tecnológicos y concepciones de gestión administrativa; y la tendencia de flujo sobre el comportamiento de la rentabilidad.

Asimismo, consideramos que esta investigación puede marcar precedente para la elaboración de otra investigación en diversas Mypes dedicadas o no a este rubro, que puedan tener problemáticas similares.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

1. Antecedentes de la investigación

Antecedentes Internacionales

García (2015) en su Tesis Doctoral titulada “Efectos de la gestión de la Calidad en la innovación y en los resultados operativos y financieros” devela que la Gestión de la calidad tiene efectos positivos directamente en los resultados operativos y en la innovación; y asimismo efectos indirectos en los resultados financieros, por medio de la innovación, todo ello por medio de la innovación y los resultados operativos.

Por otro lado, demuestra que la innovación y los resultados operativos llegan a mejorar los resultados financieros. (p. 139-140).

Vale mencionar que las empresas que cuentan con el sello de calidad gestionan la práctica de gestión de calidad, alcanzando con ello mayores innovaciones y resultados operativos y financieros.

Ortiz (2014) en su tesis doctoral “Estudio de la rentabilidad en el sector del fitness a través de los balances de gimnasios y hoteles de alto nivel” analiza las rentabilidades de los hoteles de alta categoría como de los gimnasios de la misma línea en la Ciudad de Madrid, en la cual se pudo comprobar que las rentabilidades determinadas son similares, pudiendo mostrar mayores incrementos en los ingresos, debido a que las cuentas puedan ser manipulables.

Por tal motivo el investigador recomienda reconvertir las deudas a largo plazo, aumentar el capital social, mejorar la administración de cobros. (p. 211-212).

Antecedentes Nacionales

Salazar (2015) en su tesis doctoral titulada “Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad Total en el ámbito deportivo”. Modelo MEXD de Excelencia

Deportiva” establece las diversas exigencias requeridas para la satisfacción del consumidor, las cuales son significativamente volubles; siendo estas determinadas por factores exógenos como son las moda o inclinaciones a través del tiempo.

Rayco Burga (2017) en su tesis titulada: La gestión de calidad y su influencia en la rentabilidad de placeres Peruanos S.A.C., Chimbote. Al final de la investigación se determina de la capacitación constante de sus trabajadores permitirá un buen desempeño de sus trabajadores en las distintas áreas que se desempeñan, con lo cual logrará cambiar la rentabilidad y liquidez que actualmente denotan un bajo margen en cifras.

Dávila (2017) en su tesis titulada “Gestión de calidad para incrementar la rentabilidad en la empresa GM Fiori Industrial SRL, 2017” Determina que debido a la ausencia de un área de calidad ha producido una baja rentabilidad y producción defectuosa. En consecuencia, se propuso el diseño de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad; y así mejorar la situación de la empresa, disminuyendo en 80%, lo cual generaría que la empresa incremente su valor.

Ruiz (2016) en su Tesis de Licenciatura “El impacto del costo del crédito en la rentabilidad del cultivo de arroz de los socios de la cooperativa San Martín de Porras, Bellavista 2016”. Determina que la actividad agrícola presenta un alto riesgo de inversión la cual es reflejada por la tasa de interés, sin embargo es aprobada por los socios. Dicha inversión expuesta como literalmente como crédito agrícola se constituye como instrumento de financiación necesario para el desarrollo de la producción agrícola del arroz. Considerándose que dicha

rentabilidad de sus cultivos es afectada regularmente por dicho crédito no afecta significativamente a su actividad agrícola (p. 53-54).

Antecedentes Local

Vergara (2012) en su tesis: Análisis de la rentabilidad de las MYPES comerciales en el distrito de Rupa Rupa, periodo: 2008-2009. Determina que la ausencia de estructura orgánica adecuada y la falta de capacitación especializada fueron factores principales para haber obtenido un margen inferior e inconsistente de la rentabilidad, asumiéndose mayores deudas y costos operativos en cada una de estas microempresas.

Pérez (2012) en su tesis: Análisis de la rentabilidad de los comedores populares en la provincia de Leoncio Prado. Determina que diversos factores como ausencia de gestión administrativa, el grado de instrucción de las madres, las características socioeconómicas de los socios se encuentran directamente ligadas a la baja -casi nula- rentabilidad de estos en toda la provincia.

2. Bases teóricas de la investigación

2.1 Calidad

Ministerio de Fomento (s.f.) define al término calidad como “la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, y cumplir con las especificaciones con la que fue diseñado” (p. 4).

La definición del término Calidad emitido por el Ministerio de Fomento del Gobierno de España, se encuentra dirigidos al producto a ser comercializado, en donde cualquier producto y/o servicio debe de cumplir diversas características que satisfagan las necesidades y expectativas de los supuestos clientes.

Asimismo, la conceptualiza como el grado de satisfacción que debe de ofrecer un producto y/o servicio, todo ello con relación a los requerimientos de los clientes o consumidores, en base a diversos lineamientos tales como la de protección, confiabilidad y eficacia (López Gumucio, 2005) (p. 69).

2.2 Gestión de Calidad

Camisón, Cruz y González (2006), refiere al término Gestión de calidad como: “se utiliza para describir un sistema que relaciona un conjunto de variables relevantes para la puesta en práctica de una serie de principios, prácticas y técnicas para la mejora de la calidad” (p. 211).

Según estos dos autores refieren definen a este término como un instrumento el cual describe un sistema relacional, repercutiendo en un producto y/o servicio en su desempeño.

Por otro lado, Arias Coello menciona que esta radica en la implantación de principios y lineamientos en cada nivel de organización. Tomando como enfoque principal a los clientes, al trabajo en equipo y la mejora continua como estrategias (Arias, 2010, p. 7).

2.3 Planificación de la calidad

La planificación de la calidad es primordial para un eficiente proceso de mejora de la calidad. Este proceso es mucho amplio y significativo que la planificación estrategia ya que esta tiene una exigencia de mejora, considerándose dentro de esta mejora la esencia de cada proceso o sistema sin caer en la negligencia. En resumen, la Planificación de la calidad debe de ser detalladamente estructurada. (Malavé, González, Navea y otros, 2010).

La planificación de la calidad es un proceso continuo, la cual permite a cualquier tipo de entidad empresarial avanzar en pro de la Gestión de Calidad Total, para

ello se encuentra enfocada al diseño de productos y procesos que tienen como prioridad la satisfacción de clientes para su consumo (Camisón, Cruz y González, 2006).

2.4 Organización de calidad

La organización de la calidad es un proceso de introducción a un Sistema de Calidad Total el cual debe implementarse a toda entidad empresarial, donde el cual se aprovechen al máximo los recursos que esta posea como son su estructura organizativa, sus recursos tecnológicos y sus recursos humanos. (Sanabria, Romero y Flórez, 2014).

La organización de la calidad tiene por finalidad fomentar y facilitar el avance progresivo a la satisfacción total de los clientes reales y potenciales. Dicho avance -siendo influenciado por los distintos cambios culturales de la sociedad- debe encontrarse acompañado de una estructura sólida exigiendo a los directivos a re distribución o redistribución de los recursos necesarios para su desarrollo empresarial (Camisón, Cruz y González, 2006).

2.5 Mejora continua

La mejora continua es un hecho dinámico, el cual no afirma ni asienta que un producto y/o servicio goza de un nivel de calidad requerido, este busca la constante mejora y lo óptimo (García y Barrasa, 2009, p.9).

“Según la NTP-ISO 9000:2001, Mejora continua es una "actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos" siendo los requisitos la "necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria". (García, Quispe y Ráez, 2003, p. 92). Mediante esta Norma Técnica el Instituto Nacional de Calidad considera a la calidad como una actividad la cual esta en constante dinámica la cual es recurrente con el objetivo de cumplir diversos

requerimientos obligatorios en favor de los clientes y como organización en sí misma.

2.6 Rentabilidad

La rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades... La rentabilidad también es entendida como una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan los medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener los resultados esperados. (Zamora, 2008, p. 57).

El concepto de rentabilidad es considerado como la eficiencia expresada monetariamente, la cual mide el grado de satisfacción de los individuos. Con ello se concluye que la rentabilidad es un elemento cuantificable el permite evaluar la gestión económica y financiera de cualquier entidad empresarial (Parada, 1988, p. 15).

Por otro lado, Díaz (2012) entiende a la rentabilidad como medida de eficiencia y eficacia del uso de instrumentos económicos y financieros a través de los diversos recursos que posee una entidad empresarial. (p. 69).

2.7 Rentabilidad económica

Según Sánchez (1994) es la acción de medir la capacidad que tienen los activos de toda entidad empresarial para generar beneficios monetarios sin considerar su financiación. (p. 161).

La rentabilidad económica es una medida dirigida a un determinado periodo tiempo, en donde se evalúa el rendimiento de los activos de una empresa libres de financiación, determinándose por medio de esta acción si una entidad

empresarial es rentable o no en términos económicos. (Sánchez, 2002, p. 5).

2.8 Rentabilidad financiera

La rentabilidad financiera o rentabilidad sobre capital, es la acción de medir la capacidad de generar beneficios obtenidos a través de la inversión con los recursos necesarios para obtenerla. (Sánchez, 2002, p. 10-11).

Por otro lado, La rentabilidad financiera, según Macas y Luna (2010) es una medida -aludida en un determinado tiempo – el cual es obtenido por capitales y/o recursos propios independientes. (p. 46).

2.9 Rentabilidad social

La rentabilidad social, según el portal RYTE Wiki (2009) calcula el valor agregado a la sociedad en función de inversiones asignadas para diversos proyectos en los distintos campos profesionales y áreas laborales (párr. 1).

Por otro lado, Mardones (2019) considera que La rentabilidad social la define como al valor que todo proyecto va a destinar a la sociedad en favor de su beneficio. Siendo esta positiva o negativa y totalmente independiente de la rentabilidad económica y financiera.

III. HIPÓTESIS

En el presente estudio, la gestión de la calidad y rentabilidad de las Mypes en cadena de tiendas Minisol S.R.L. Tingo María - Leoncio prado – Huánuco – Perú – 2019, no planteo hipótesis por ser investigación descriptiva.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

La presente investigación es de diseño descriptivo, Los estudios descriptivos permiten detallar situaciones y eventos, es decir cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno y busca especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. (Sampieri 1998, Pág. 60).

4.2 .Población y muestra

La población fue 15 personas correspondiente al área administrativa de las tiendas que conforman las MYPES en cadena de tiendas MINISOL S.R.L. Tingo María - Leoncio Prado – Huánuco – Perú – 2019.

La muestra es igual al número de la población (15), correspondiente al área administrativa.

4.3 Definición y operacionalización de variables

Tabla N° 1. Operacionalización de variables de la investigación titulada: "La Gestión de la Calidad y Rentabilidad de la Mypes en Cadena de Tiendas MINISOL S.R.L. Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco – Perú - 2019"

Variables	Dimensión	Definición conceptual	Definición operacional	Tipo	Nivel de medición	Indicadores
Gestión de la calidad	1. Planificación de la calidad. 2. Organización de la calidad. 3. Mejora continua.	Palmares (2013) "Son aquel conjunto de normas correspondientes a una organización, vinculadas entre sí y a partir de las cuales es que dicha empresa u organización podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma".	Esta variable se midió con 3 dimensiones, que fueron evaluadas por un total de seis indicadores.	Variable 1.	Aplicación de una encuesta	1 Competitividad.
						2 Toma de decisiones.
						3 Capacitación. 4 Motivación.
						5 Innovación tecnológica. 6 Fidelización.
Rentabilidad	1. Rentabilidad económica. 2. Rentabilidad financiera. 3. Rentabilidad	Se encargó de medir la capacidad de una empresa para generar ingresos a partir de	Esta variable se midió con tres dimensiones, que fueron	Variable 2.	Aplicación de una encuesta	. Captación de futuros compradores. . Margen de utilidades.

	social.	sus fondos.	evaluados por seis indicadores			Tipo de inversión. Gastos financieros. Sostenibilidad económica que beneficie a los demás. Fomentar e impulsar la sostenibilidad social
--	---------	-------------	--------------------------------	--	--	--

Nota: Elaboración propia

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la variable 1 “Gestión de la Calidad”, se aplicó el instrumento de medición encuesta, el cual está basado en 3 dimensiones, las cuales son: Planificación de la calidad, Organización de la calidad y Mejora continua.

Para la variable 2 “Rentabilidad”, se utilizó el instrumento de medición encuesta, el cual responderá a las 3 dimensiones establecidas: Rentabilidad Económica, Rentabilidad Financiera y Rentabilidad Social.

4.5 Plan de análisis

Para el desarrollo del plan de análisis se realizó los siguientes pasos:

- Se hicieron uso de las estadísticas descriptivas, distribución de frecuencias; información con Microsoft Word como texto se procesará y Se empleara Microsoft Excel para cuantificar la información para su análisis correspondiente.
- Se estableció las conclusiones sobre los resultados obtenidos.
- Se estableció recomendaciones
- Se validó las encuestas mediante un formato de Juicio de expertos por tres personas capacitadas Lic. En administración.

4.6 Matriz de consistencia

Tabla N° 2. Matriz de consistencia de la investigación titulada: "La Gestión de la Calidad y Rentabilidad de la Mypes en Cadena de Tiendas MINISOL S.R.L. Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco – Perú - 2019"

Problemas	Objetivos	VARIABLES	Metodología	Universo	Dimensiones
<u>Problema General</u>	<u>Objetivo General</u>	Variable <u>1</u>	<u>Tipo de Investigación</u>	<u>Población</u>	<u>Gestión de Calidad</u>
¿Cuáles son las principales características de la Gestión de la Calidad en la Rentabilidad de las Mypes en Cadena de Tiendas MINISOL S.R.L. Tingo María – Leoncio Prado - Huánuco – Perú – 2019?	Describir la caracterización de la Gestión de la Calidad en la Rentabilidad de las Mypes en Cadena de Tiendas MINISOL S.R.L. Tingo María – Leoncio Prado - Huánuco – Perú – 2019.	Gestión de la Calidad	El presente estudio atribuye a la investigación descriptiva. Según Sabino (1986) "La investigación de tipo descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Para la investigación descriptiva, su preocupación primordial radica en descubrir algunas características	La población a utilizar en esta investigación es finita. La población finita corresponde a las tiendas que conforman la Cadena de Tiendas MINISOL S.R.L. en la Provincia de Leoncio Prado, distrito de Tingo María	1. Planificación de la calidad. 2. Organización de la calidad. 3. Mejora continua.

			fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada”. (Pág. 51)		
<u>Problemas específicos</u>	<u>Objetivos Específicos</u>	<u>Variable 2</u>	<u>Nivel de Investigación</u>	<u>Muestra</u>	<u>Dimensiones Rentabilidad</u>
¿Cuáles son las principales características de la Planificación de la calidad en la Rentabilidad Económica de las Mypes en Cadena de Tiendas MINISOL S.R.L. Tingo María – Leoncio Prado - Huánuco – Perú –	Describir las características de la Planificación de la calidad en la Rentabilidad Económica de las Mypes en Cadena de Tiendas MINISOL S.R.L. Tingo María – Leoncio Prado - Huánuco – Perú – 2019.	Rentabilidad	Estudio es descriptiva no correlacional, con una muestra en estudio de 15 empleados del área administrativa, esta investigación tuvo como objetivo: describir la característica dentro de una organización.	La muestra a utilizar la conformas 15 individuos, estos pertenecen al área administrativa.	Rentabilidad económica. Rentabilidad financiera. Rentabilidad social.

2019?					
¿Cuáles son las principales características de la Organización de la calidad en la Rentabilidad Financiera de las Mypes en Cadena de Tiendas MINISOL S.R.L. Tingo María - Leoncio Prado - Huánuco - Perú - 2019?	Describir las características de la Organización de la calidad en la Rentabilidad Financiera de las Mypes en Cadena de Tiendas MINISOL S.R.L. Tingo María - Leoncio Prado - Huánuco - Perú - 2019.		<u>Diseño de la investigación</u>		
			Estudio es descriptiva no correlacional, con una muestra en estudio de 15 empleados del área administrativa, esta investigación tuvo como objetivo: describir las características dentro de una organización.		
¿Cuáles son las principales características de la Mejora continua en la Rentabilidad Social de las Mypes en Cadena de Tiendas MINISOL S.R.L. Tingo María - Leoncio Prado - Huánuco - Perú - 2019?	Describir las características de Rentabilidad Social de las Mypes en Cadena de Tiendas MINISOL S.R.L. Tingo María - Leoncio Prado - Huánuco - Perú - 2019.				
Elaboración propia					

4.7 Principios éticos

Los principios éticos a considerar para la elaboración de esta investigación, son las siguientes:

- Protección a las personas: La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.

En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.

- Beneficencia y no maleficencia: Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.
- Justicia: El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder

a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.

- Integridad científica: La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.
- Consentimiento informado y expreso: En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

V. Resultados

5.1 Resultados

Cuadro N° 1

¿Qué tipo de estrategia de la calidad le ha permitido a la microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L. tener mayor competitividad e incrementar su rentabilidad?

Responden	Frecuencia	Porcentaje
Aumentar la satisfacción de los clientes	5	33
Optimizar los procesos de trabajo.	4	27
Optimizar costes.	2	13
Todas las anteriores.	4	27
Total	15	100

Gráfico N° 1

¿Qué tipo de estrategia de la calidad le ha permitido a la microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L. tener mayor competitividad e incrementar su rentabilidad?



Interpretación:

De una población de 15 encuestados de las Mypes cadena de tiendas Minisol S.R.L Tingo María - Leoncio Prado – Huánuco, el 33% considera en aumentar

la satisfacción de los clientes, el 27% menciona en Optimizar los procesos de trabajo, el 13% se inclina en Optimizar costes, mientras que el 27% restante considera todas las anteriores.

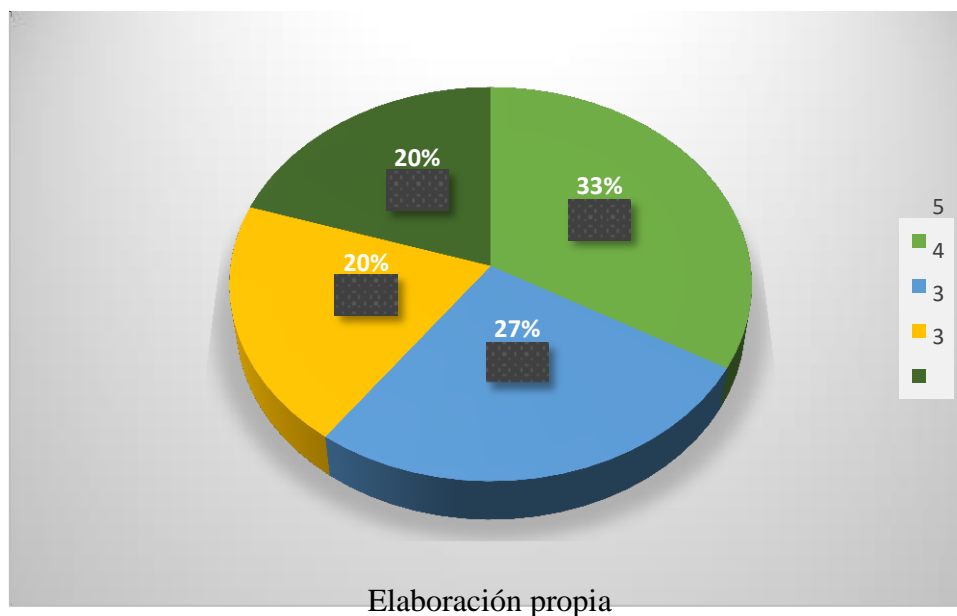
Cuadro N° 2

¿Qué factor ha determinado en la microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L. para la toma de decisiones en relación a la selección y contratación de los proveedores de los productos e insumos?

Responden	Frecuencia	Porcentaje
Tecnología, infraestructura y logística.	5	33
Precio y servicio post venta.	4	27
Puntualidad de entrega.	3	20
Todas las anteriores	3	20
Total	15	100

Gráfico N° 2

¿Qué factor ha determinado en la microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L. para la toma de decisiones en relación a la selección y contratación de los proveedores de los productos e insumos?



Interpretación:

De una población de 15 encuestados de las Mypes cadena de tiendas Minisol S.R.L Tingo María - Leoncio Prado – Huánuco, el 33% deduce mediante la

tecnología, infraestructura y logística, el 27% se asemeja mediante el precio y servicio post venta, el 20% considera por la puntualidad de entrega, mientras que el 20% restante señala todas las anteriores.

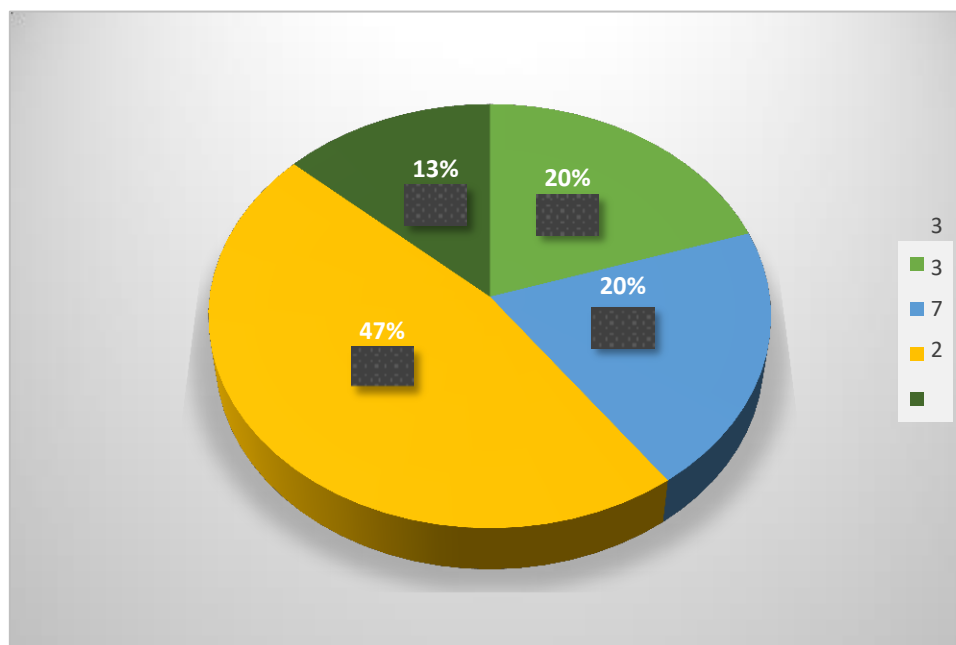
Cuadro N° 3

¿Cuál es la importancia de la capacitación constante de los trabajadores en la microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L.?

Responden	Frecuencia	Porcentaje
Estimula y desarrolla el conocimiento de los miembros de la organización.	3	20
Proporcionarles las herramientas para hacer mejor su trabajo.	3	20
Lograr exitosamente los objetivos organizacionales	7	47
Todas las anteriores.	2	13
Total	15	100

Gráfico N° 3

¿Cuál es la importancia de la capacitación constante de los trabajadores en la microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L.?



Elaboración propia

Interpretación:

De una población de 15 e encuestados de las Mypes cadena de tiendas Minisol S.R.L Tingo María - Leoncio Prado – Huánuco, el 20% opta que estimula y desarrolla el conocimiento de los miembros de la organización, el 20% se asemeja mediante el precio y servicio post venta, el 47% considera que lograr exitosamente los objetivos organizacionales, mientras que el 13% restante señala todas las anteriores.

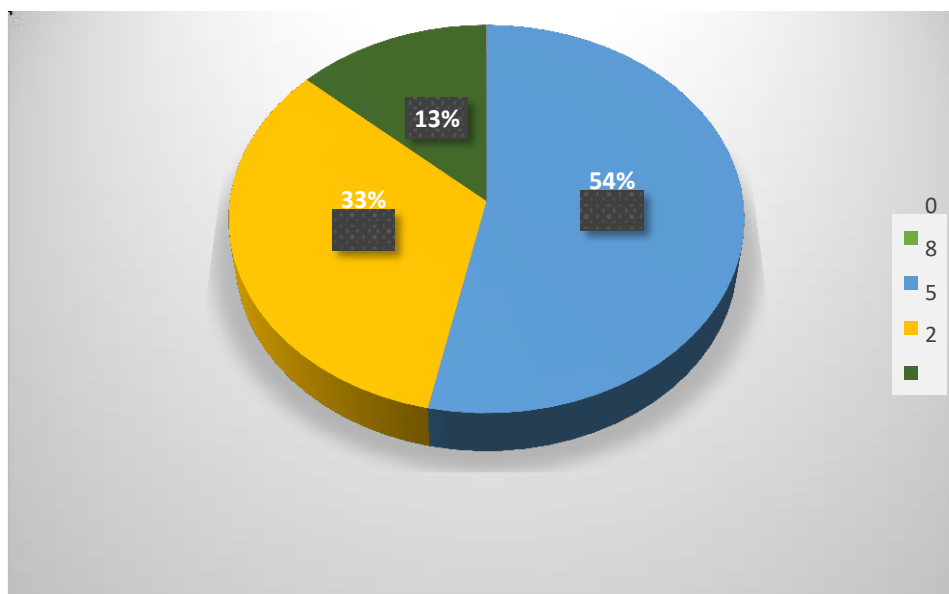
Cuadro N° 4

¿De qué manera se motiva a los trabajadores en la microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L. para mejorar su desempeño laboral?

Responden	Frecuencia	Porcentaje
Darles mayores responsabilidades.	0	0
Recompensar los logros obtenidos.	8	53
Ofrecer un buen clima laboral.	5	33
Todas las anteriores.	2	13
Total	15	100

Gráfico N° 4

¿De qué manera se motiva a los trabajadores en la microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L. para mejorar su desempeño laboral?



Elaboración propia

Interpretación:

De una población de 15 encuestados de las Mypes cadena de tiendas Minisol S.R.L Tingo María - Leoncio Prado – Huánuco, el 53% deduce en recompensar los logros obtenidos, el 33% se inclina en ofrecer un buen clima laboral, mientras que el 13% restante determina todas las anteriores.

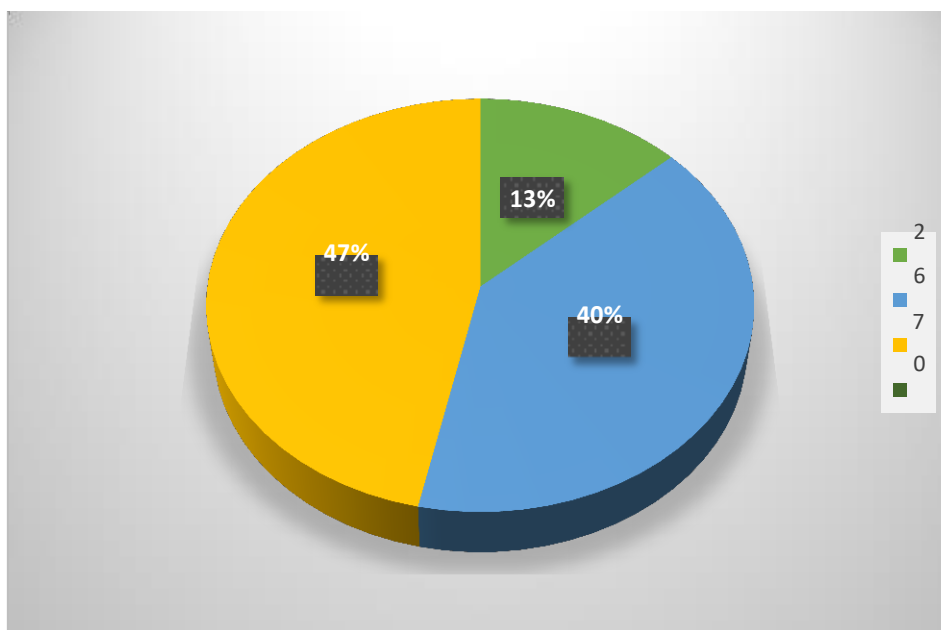
Cuadro N° 5

¿Cuáles son los objetivos de la innovación tecnológica en la microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L.?

Responden	Frecuencia	Porcentaje
Fomentar las tareas de investigación de mercado.	2	13
La reducción de tiempo, costos y mano de obra.	6	40
Todas las anteriores.	7	47
Ninguna de las anteriores.	0	0
Total	15	100

Gráfico N° 5

¿Cuáles son los objetivos de la innovación tecnológica en la microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L.?



Elaboración propia

Interpretación:

De una población de 15 encuestados de las Mypes cadena de tiendas Minisol S.R.L Tingo María - Leoncio Prado – Huánuco, el 13% señala Fomentar las

tareas de investigación de mercado, el 40% se inclina a la reducción de tiempo, costos y mano de obra, el 47% señala el todas las anteriores.

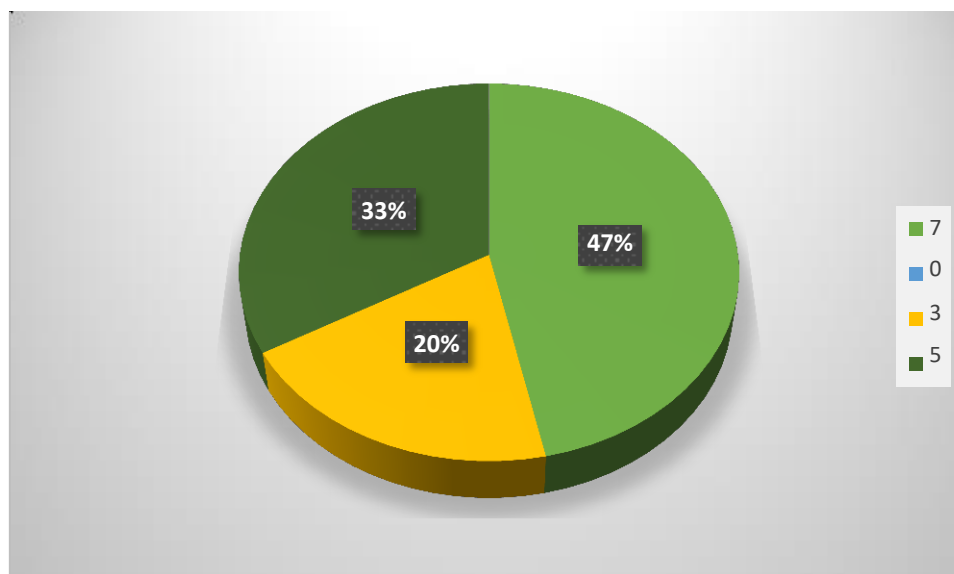
Cuadro N° 6

¿Cómo se logra la fidelización de clientes en la microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L.?

Responden	Frecuencia	Porcentaje
Ofreciendo un producto de buena calidad.	7	47
Ofreciendo un producto a bajo precio.	0	0
Brindar un buen servicio al cliente.	3	20
Todas las anteriores	5	33
Total	15	100

Gráfico N° 6

¿Cómo se logra la fidelización de clientes en la microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L.?



Elaboración propia

Interpretación:

De una población de 15 encuestados de las Mypes cadena de tiendas Minisol S.R.L Tingo María - Leoncio Prado – Huánuco, el 47% señala ofreciendo un producto de buena calidad, el 20% deduce Brindar un buen servicio al cliente, mientras que el 33% restante determina todas las anteriores.

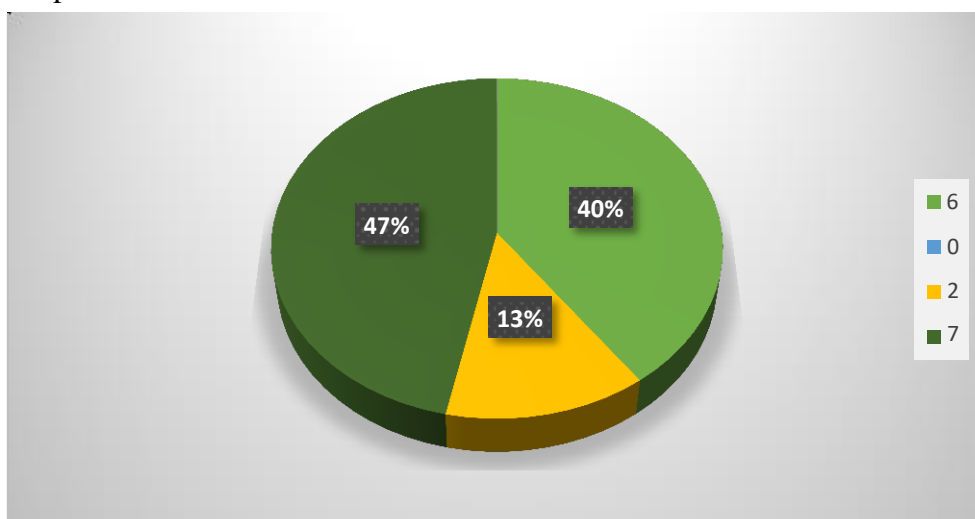
Cuadro N° 7

¿De qué forma la microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L. puede captar futuros clientes?

Responden	Frecuencia	Porcentaje
Mediante promoción y publicidad.	6	40
Mediante descuentos.	0	0
Por recomendaciones.	2	13
Todas las anteriores.	7	47
Total	15	100

Gráfico N° 7

¿De qué forma la microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L. puede captar futuros clientes?



Elaboración propia

Interpretación:

De una población de 15 e encuestados de las Mypes cadena de tiendas Minisol S.R.L Tingo María - Leoncio Prado – Huánuco, el 40% deduce Mediante promoción y publicidad, el 13% determina por recomendaciones y el 47% restante considera todas las anteriores.

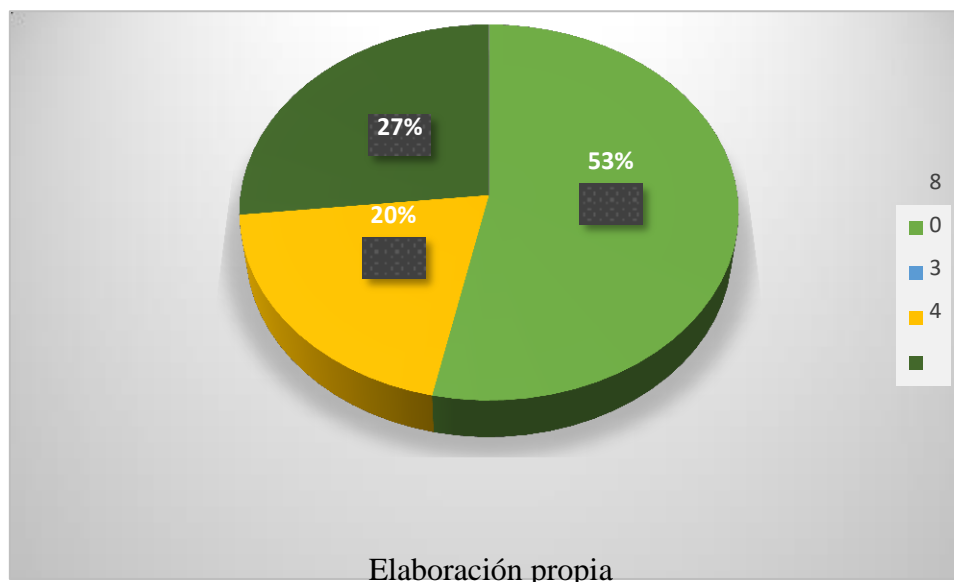
Cuadro N° 8

¿Considera usted que los gastos generales de la microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L le permite obtener un margen de utilidades?

Responden	Frecuencia	Porcentaje
si	8	53
no	0	0
frecuentemente	3	20
algunas veces	4	27
Total	15	100

Gráfico N° 8

¿Considera usted que los gastos generales de la microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L le permite obtener un margen de utilidades?



Interpretación:

De una población de 15 e encuestados de las Mypes cadena de tiendas Minisol S.R.L Tingo María - Leoncio Prado – Huánuco, el 53% señala que si, el 20% considera frecuentemente y el 27% restante menciona algunas veces.

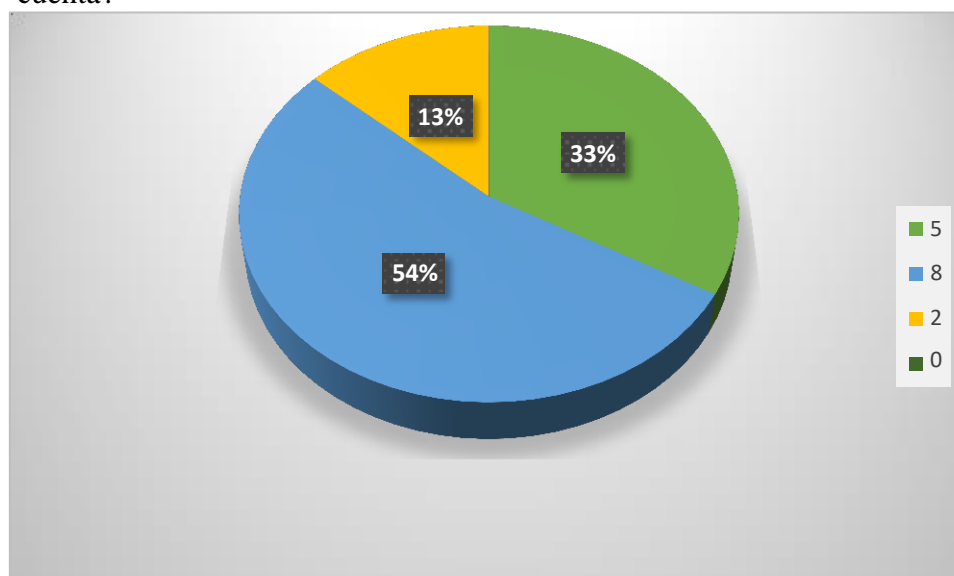
Cuadro N° 9

¿La microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L., con que tipo de inversión cuenta?

Responden	Frecuencia	Porcentaje
Propia	5	33
Financiada por entidad bancaria	8	53
Financiada por socio	2	13
Ninguna de las anteriores.	0	0
Total	15	100

Gráfico N° 9

¿La microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L., con que tipo de inversión cuenta?



Elaboración propia

Interpretación:

De una población de 15 encuestados de las Mypes cadena de tiendas Minisol S.R.L Tingo María - Leoncio Prado – Huánuco, el 33% menciona propia, el 53% señala financiada por entidad bancaria y el 13% restante deduce financiada por socio.

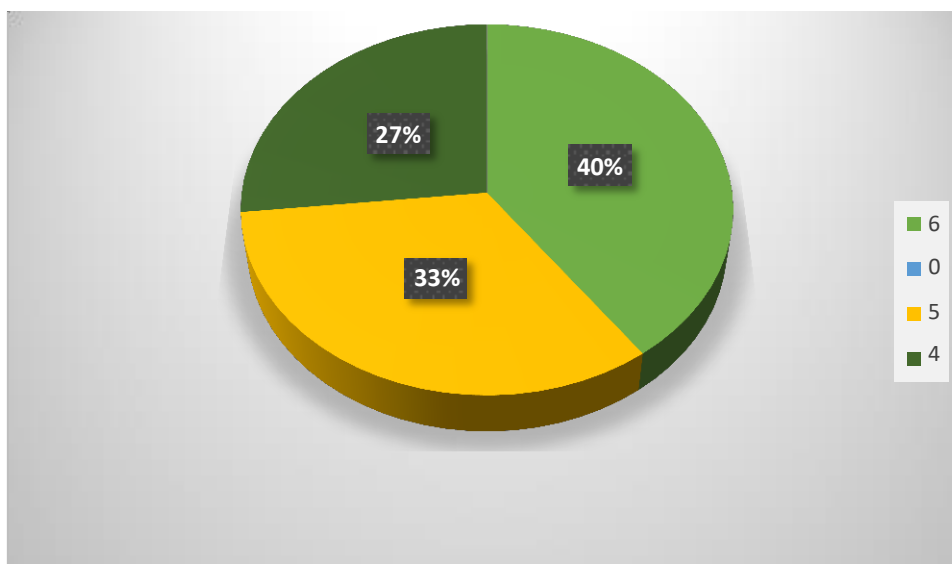
Cuadro N° 10

¿Considera usted que los gastos financieros son de valor relevante en el cumplimiento de las metas y objetivos de la microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L.?

Responden	Frecuencia	Porcentaje
si	6	40
no	0	0
frecuentemente	5	33
algunas veces	4	27
Total	15	100

Gráfico N° 10

¿Considera usted que los gastos financieros son de valor relevante en el cumplimiento de las metas y objetivos de la microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L.?



Elaboración propia

Interpretación:

De una población de 15 e encuestados de las Mypes cadena de tiendas Minisol S.R.L Tingo María - Leoncio Prado – Huánuco, el 40% considera si , el 33% señala frecuentemente y el 27% restante deduce algunas veces.

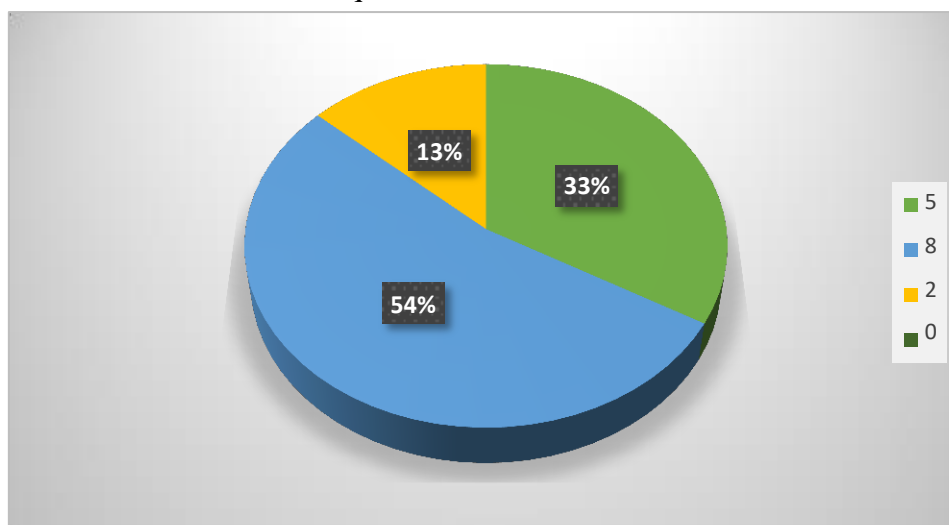
Cuadro N° 11

¿Cómo la microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L. puede tener sostenibilidad económica que beneficie a los demás?

Responden	Frecuencia	Porcentaje
Bajo un crecimiento económico equitativo.	5	33
Pensando siempre en el bienestar de la población.	8	53
Utilizando materiales biodegradables.	2	13
todas las anteriores	0	0
Total	15	100

Gráfico N° 11

¿Cómo la microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L. puede tener sostenibilidad económica que beneficie a los demás?



Elaboración propia

Interpretación:

De una población de 15 encuestados de las Mypes cadena de tiendas Minisol S.R.L Tingo María - Leoncio Prado – Huánuco, el 33% menciona bajo un crecimiento económico equitativo, el 53% determina pensando siempre en el

bienestar de la población y el 13% restante deduce utilizando materiales biodegradables.

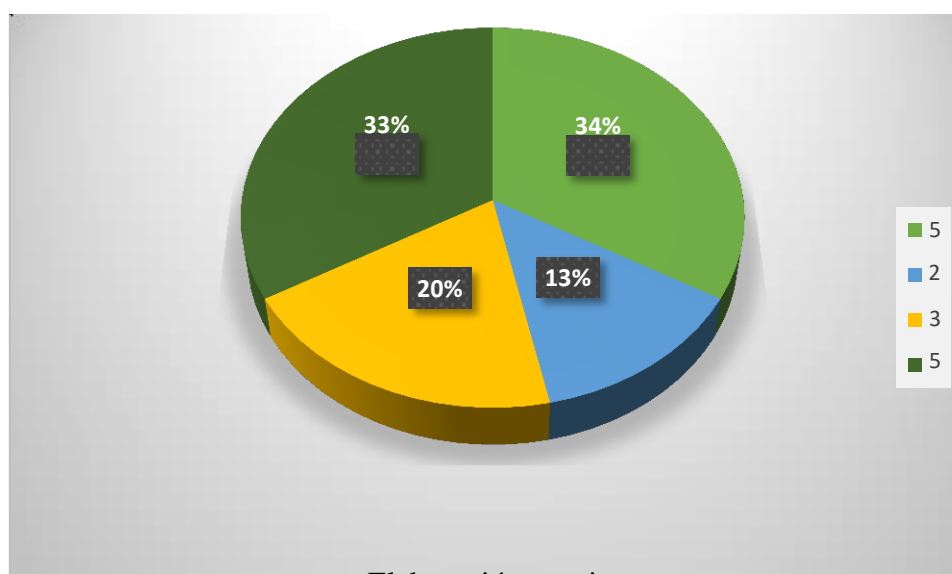
Cuadro N° 12

¿De qué forma la microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L. se beneficia al fomentar e impulsar la sostenibilidad social?

Responden	Frecuencia	Porcentaje
Al dar una imagen comprometida con el beneficio social y por ende mayor reconocimiento ante la competencia.	5	33
Al satisfacer las necesidades de la población	2	13
mayor captación de clientes	3	20
todas las anteriores	5	33
Total	15	100

Gráfico N° 12

¿De qué forma la microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L. se beneficia al fomentar e impulsar la sostenibilidad social?



Elaboración propia

Interpretación:

De una población de 15 e encuestados de las Mypes cadena de tiendas Minisol S.R.L Tingo María - Leoncio Prado – Huánuco, el 33% deduce al dar una imagen comprometida con el beneficio social y por ende mayor reconocimiento ante la competencia, el 13% determina al satisfacer las necesidades de la población, el 20% se inclina a mayor captación de clientes, y el 33% señala todas las anteriores.

5.2 Análisis de resultados

Análisis de la gestión de calidad

Respecto a la estrategia de calidad de competitividad para la rentabilización: En determinación de las Mypes en la Cadena de Tiendas MINISOL S.R.L. Tingo María – Leoncio Prado - Huánuco – Perú – 2019; Aumentar la satisfacción de los clientes 33%, Optimizar los procesos de trabajo 27%, Optimizar costes 13%, Todas las anteriores 27%. De forma consecuente Dávila (2017). Define en consecuencia, la implementación de un diseño de Sistema de Gestión de Calidad ayudara a mejorar la situación de la empresa, en 80%, lo cual generaría que la empresa incremente su rentabilidad.

Respecto a la toma de decisiones para la contratación de proveedores de productos e insumos: En relación de las Mypes en la Cadena de Tiendas MINISOL S.R.L. Tingo María – Leoncio Prado - Huánuco – Perú – 2019; Tecnología, infraestructura y logística 33%, Precio y servicio post venta 27%, Puntualidad de entrega 20%, Todas las anteriores 20%. Según Salazar (2015) establece variedades de exigencias de parte del consumidor para su satisfacción, razón por la cual es detonante para tomar una decisión con respecto a sus proveedores, con el solo objetivo de cumplir con las expectativas de los mismos.

Establece las diversas exigencias requeridas para la satisfacción del consumidor, las cuales son significativamente volubles; siendo estas determinadas por factores exógenos como son las moda o inclinaciones a través del tiempo.

Respecto a la capacitación constante de los trabajadores: En función de las Mypes en la Cadena de Tiendas MINISOL S.R.L. Tingo María – Leoncio Prado - Huánuco – Perú – 2019; Estimula y desarrolla el conocimiento de los miembros de la organización 20%, Proporcionarles las herramientas para hacer mejor su trabajo 20%, Lograr exitosamente los objetivos organizacionales 47%, Todas las anteriores 13%, en forma similar afirma Rayco (2017) que la capacitación permite mejorar el desempeño de los trabajadores en las distintas áreas obteniendo beneficios empresariales.

Respecto a la motivación de los trabajadores: En relación de las Mypes en la Cadena de Tiendas MINISOL S.R.L. Tingo María – Leoncio Prado - Huánuco – Perú – 2019, Darles mayores responsabilidades 0%, Recompensar los logros obtenidos 53%, Ofrecer un buen clima laboral 33%, Todas las anteriores 13%, en forma similar afirma Vergara (2012) a falta de una estructura adecuada y capacitación especializada del personal, son factores que afectan el rendimiento empresarial desde el punto de vista motivacional del personal, determinantes para mejorar el rendimiento del personal para lograr los objetivos empresariales, por lo cual podemos inferir que afecta a los factores extrínsecos del personal como la motivación, un buen clima laboral y otros factores.

Respecto a los objetivos de la innovación tecnológica: En enfoque de las Mypes en la Cadena de Tiendas MINISOL S.R.L. Tingo María – Leoncio Prado - Huánuco – Perú – 2019; Fomentar las tareas de investigación de mercado 13%, La reducción de tiempo, costos y mano de obra 40%, Todas las anteriores 47%, Ninguna de las anteriores 0%, según García (2015) menciona que mediante la el uso de gestión de calidad define se obtienen efectos positivos directamente en la innovación y ayudan a mejorar los resultados financieros.

Respecto a la fidelización de los clientes: En relación de las Mypes en la Cadena de Tiendas MINISOL S.R.L. Tingo María – Leoncio Prado - Huánuco – Perú – 2019; ofreciendo un producto de buena calidad 47%, brindar un buen servicio al cliente 20%, todas las anteriores 33%; análogamente con García (2015), sostiene que la Gestión de la calidad tiene efectos positivos directamente en los resultados operativos y en la innovación, es decir esto se relaciona con la fidelización y el posicionamiento del productos de por su buena calidad adicionado al buen servicio del cliente entre otros factores.

Análisis de la rentabilidad

Respecto a la captación de futuros clientes: En función de las Mypes en la Cadena de Tiendas MINISOL S.R.L. Tingo María – Leoncio Prado - Huánuco – Perú – 2019; Mediante promoción y publicidad 40%, Mediante descuentos 0%, Por recomendaciones 13%, Todas las anteriores 47%. En función García (2015) hace hincapié que las empresas que cuentan con una Gestión de la calidad tiene efectos positivos como la innovación (hace referencia a cambios organizacionales, productivos o tecnológicos) tomando como propuesta que hace un negocio al mercado con el fin de ser eficiente y conseguir una mejor posición en el mercado.

Respecto a los gastos generales que permita obtener margen de utilidades: En relación de las Mypes en la Cadena de Tiendas MINISOL S.R.L. Tingo María – Leoncio Prado - Huánuco – Perú – 2019 Si 53%, No 0%, Frecuentemente 20%, Algunas veces 27%. En contraparte Vergara (2012) hace mención que mediante estructura orgánica adecuada se puede obtener menores deudas y costos, partiendo de este modo a obtener un mayor margen de utilidad

sin que sientan afectados por los gastos generales que puedan suscitarse dentro de una empresa.

Respecto al tipo de inversión: En determinación de las Mypes en la Cadena de Tiendas MINISOL S.R.L. Tingo María – Leoncio Prado - Huánuco – Perú – 2019; Propia 33%, Financiada por entidad bancaria 53%, Financiada por socio 13%, Ninguna de las anteriores 0%. En mención Ruiz (2016) considera que independientemente a las tasas de interés que se tiene que pagar ante una adquisición de capital financiero, es relativamente necesario para los fines que pretenda darle la empresa ya sea para hacerle frente a pedidos más grandes, financiar tu ciclo operativo, ampliación de negocio entre otros factores, con el objetivo de ser rentable.

Respecto a la adquisición de capital financiado, relevante para el cumplimiento de las metas y objetivos: En correspondencia de las Mypes en la Cadena de Tiendas MINISOL S.R.L. Tingo María – Leoncio Prado - Huánuco – Perú – 2019; Si 40%, No 0%, Frecuentemente 33%, Algunas veces 27%, en forma similar Ortiz (2014), sostiene que para incrementar los ingresos recomienda financiar capital a largo plazo con la finalidad de incrementar los activos de la empresa.

Respecto a sostenibilidad económica: En relación de las Mypes en la Cadena de Tiendas MINISOL S.R.L. Tingo María – Leoncio Prado - Huánuco – Perú – 2019; bajo un crecimiento económico equitativo 33%, pensando siempre en el bienestar de la población 53%, utilizando materiales biodegradables 13%, todas las anteriores 0%. De algún modo refiere Ortiz (2014) menciona que para

generar mayores ingresos se debe de considerar en aumentar el capital social ya que esto también forma parte de la rentabilidad de una empresa.

Respecto a fomentar e impulsar la sostenibilidad social: En relación de las Mypes en la Cadena de Tiendas MINISOL S.R.L. Tingo María – Leoncio Prado - Huánuco – Perú – 2019; Al dar una imagen comprometida con el beneficio social y por ende mayor reconocimiento ante la competencia 33%, Al satisfacer las necesidades de la población 13%, Mayor captación de clientes 20%, Todas las anteriores 33% Según Pérez (2012) Determina que, las características socioeconómicas se encuentran directamente ligadas a la baja –casi nula– rentabilidad ya que están direccionadas a brindar más beneficios que perdidas a la sociedad en general independientemente de si es rentable económicamente.

VI. CONCLUSIONES

Sobre las características de la Planificación de la calidad en la Rentabilidad Económica de las Mypes en Cadena de Tiendas MINISOL S.R.L. Tingo María – Leoncio Prado - Huánuco – Perú – 2019.

Se emplearon estrategias de captación de clientes por medio de publicidad reforzado por las recomendaciones con la finalidad de alcanzar los objetivos y metas, por lo que se deduce que se emplearon las publicidades en ciertos periodos de tiempos con el objetivo de posicionarse para generar corrientes de recomendaciones de clientes denominado como propaganda, buscando el equilibrio de costos financieros versus utilidades.

Sobre las características de la Organización de la calidad en la Rentabilidad Financiera de las Mypes en Cadena de Tiendas MINISOL S.R.L. Tingo María – Leoncio Prado - Huánuco – Perú – 2019.

Para obtener el margen de utilidad a través de las estrategias de la planificación de calidad, de acuerdo a los encuestados del área administrativa de la Cadena de Tiendas MINISOL S.R.L. Tingo María, los resultados confirmaron que planifican en prioridad significativa en relación a las utilidades, a través de los diferentes medios financiamiento; por lo cual se denota la estabilidad económica empresarial en términos de rendimiento por medio de las finanzas; es decir la esto está inmerso la mejora continua como filosofía empresarial.

El financiamiento lo realizan con capital propio y aportes de socios en magnitudes medianamente significativas, de igual manera por las entidades bancarias; esto se refleja que existe un endeudamiento responsable por las

entidades financieras aproximadamente del 50%, además las utilidades son reinvertidas para tener sostenibilidad en términos de rendimiento empresarial.

Sobre las características de mejora continua en la Rentabilidad Social de las Mypes en Cadena de Tiendas MINISOL S.R.L. Tingo María – Leoncio Prado - Huánuco – Perú – 2019.

La rentabilidad social tiene connotación con la mejora continua, por lo que podemos deducir que esta organización se preocupó por el bienestar social en términos de satisfacción de sus clientes estando siempre en función de ventas de productos de calidad a precios competitivos adicionado a un servicio de calidad posicionándose la marca corporativa, buscando un equilibrio entre el lucro y el bienestar social de la población consumidora.

VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones

- Fortalecer las estrategias de gestión de la calidad, capacitando al personal de las diferentes áreas y las finanzas responsables que permitan la generación de utilidades para el desarrollo empresarial, así mismo en incrementar la satisfacción de clientes para el posicionamiento empresarial.
- Incrementar los rendimientos económicos en base a la planificación de un desarrollo sostenible, para satisfacer necesidades económicas de los empleados y la auto realización que ellos aspiran, a través de capacitaciones, incrementos salariales entre otros.
- Desarrollar estrategias que permitan el bienestar social, diferenciándose en un mayor incremento de satisfacción de la población consumidora y aplicar políticas ambientales para preservación de la biodiversidad.
- Desarrollar estratégicamente la filosofía de la mejora continua como parte de la planificación de calidad para alcanzar los objetivos y metas propuestas, en el desarrollo empresarial de la Cadena de Tiendas MINISOL S.R.L. Tingo María.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acerca de nosotros: Ryte Wiki*. (13 de Diciembre de 2009). Recuperado el 13 de Diciembre de 2019, de Ryte Web site: https://es.ryte.com/wiki/Rentabilidad_Social
- Arias Coello, A. (2010). *La gestión de la calidad: conceptos básicos*. Madrid, España: Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Ciencias de la Documentación.
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3 ed.). Bogotá, Colombia: Pearson Educación de Colombia.
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid, España: Pearson Education.
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid, España: Pearson Education.
- Dávila Dávila, M. (2017). *Gestión de calidad para incrementar la rentabilidad en la empresa GM Fiori Industrial S.R.L., 2017 (Tesis pregrado)*. Lima, Perú: Universidad Norbet Wiener. Facultad de Ingeniería y Negocios.
- Díaz Llanes, M. (2012). *Análisis contable con un enfoque empresarial* (1a ed.). Andalucía, España: Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilaso.
- García Fernandez, M. (2015). *Efectos de la gestión de la calidad en la innovación y en los resultados operativos*. Alicante, España: Universidad de Alicante. Facultad de Ciencias Económicas.
- García Mata , J., & Barrasa Villar , J. (2009). *Sistemas de calidad y mejora continua*. Aragón, España: Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud.
- García P., M., Quispe A., C., & Ráez G., L. (2003). Mejora continua de la calidad en los procesos. *Industrial Data*, 6(1), 89-94.
- López Gumucio, R. (2005). La calidad total en la empresa moderna. *Perspectivas*, 8(2), 67-81.
- Macas Saritama, Y. A., & Luna Cumbicus, G. (2010). *Análisis de rentabilidad económica y financiera y propuesta de mejoramiento en la empresa comercializadora y exportadora de bioacuáticos Coexbi S.A. del canton Huaquillas en los periodos contables 2008-2009 (Tesis de pregrado)*. Loja, Ecuador: Universidad Nacional de Loja.
- Malavé, S., González, C., Navea, L., & et al. (2010). *Planificación de la calidad*. Puerto Ordaz, Venezuela: Universidad Experimental Politécnica, Departamento de Ingeniería Industrial.
- Mardones, G. (13 de Diciembre de 2019). Rentabilidad social. *La tercera*, pág. 20.
- Ministerio de Fomento. (s.f.). *Calidad: nivel 1*. Madrid, España: Ministerio de Fomento.
- Nalda, H. (03 de Mayo de 2012). Microempresas pueden obtener rentabilidad de hasta 400% en Perú. *Andina, Agencia Peruana de Noticias*, párr. 3.
- Ortiz Fernández, P. (2014). *Estudio de la rentabilidad en el sector del fitness a través de los balances de gimnasios y hoteles de alto nivel (Tesis doctoral)*. Huelva, España: Universidad de Huelva.

- Parada Daza, J. (1988). *Rentabilidad empresarial: un enfoque de gestión*. Concepción, Chile: Universidad de Concepción.
- Perez Tijero, I. C. (2012). *Análisis de la rentabilidad de los comedores populares en la provincia de Leoncio Prado*. Tingo María, Perú: Universidad Nacional Agraria de la Selva, Departamento Académico de Ciencias Económicas.
- Rayco Burga, S. C. (2017). *La gestión de calidad y su influencia en la rentabilidad de placeres Peruanos S.A.C., Chimbote*. Chimbote, Perú: Universidad San Pedro, Escuela Académico Profesional de Contabilidad.
- Rincon Rodríguez, F. (2015). *La Gestión de Calidad y la Rentabilidad en las empresas del sector textil en el distrito de La Victoria, Año 2015 (Tesis pregrado)*. Lima, Perú: Universidad de San Martín de Porres. Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras.
- Ruiz Tello, J. E. (2016). *El impacto del costo del crédito en la rentabilidad del cultivo de arroz de los socios de la cooperativa San Martín de Porras, Bellavista 2016*. Tingo María, Huánuco, Perú: Universidad Nacional Agraria de la Selva. Facultad de Ciencias económicas y Administrativas.
- Salazar Chang, I. (2015). *Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad Total en el ámbito deportivo. Modelo MEXD de Excelencia Deportiva (Tesis doctoral)*. Valencia, España: Universidad Valencia.
- Sanabria Rangel, P., Romero Camargo, V., & Flórez Lizcano, C. (Julio-Diciembre de 2014). El concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad = The Concept of Quality in Organizations: An Approach from Complexity = O conceito de qualidade nas organizações: uma aproximação desde a complexidade. *Universidad & Empresa*, 16(27), 165-213.
- Sánchez Ballesta, J. (2002). Análisis de Rentabilidad de la empresa. *Lección Análisis Contable*(5), 24.
- Sanchez Segura, A. (Enero-Marzo de 1994). La rentabilidad económica y financiera de la gran empresa española: análisis de los factores determinantes. *Revista española de Financiación y Contabilidad*, xxiv(78), 159-179.
- Valderrama Mendoza, S. (2002). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica* (1a ed.). (A. Paredes Galván, Ed.) Lima, Perú: San Marcos.
- Valderrama Mendoza, S. (2017). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica : cuantitativa, cualitativa y mixta* (2a ed.). Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Vergara Girón, C. D. (2012). *Análisis de rentabilidad de la MYPES comerciales en el distrito de Rupa Rupa, periodo 2008-2009*. Tingo María, Perú: Universidad Nacional Agraria de la Selva, Departamento Académico de Ciencias Administrativas.
- Zamora Torres, A. I. (2008). *Rentabilidad y Ventaja Comparativa: Un Análisis de los Sistemas de Producción de Guayaba en el Estado de Michoacán*. Morelia, México: Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, Instituto de Investigaciones Económicas y Empresariales.

IX. ANEXOS

Tabla N° 3. Operacionalización de variables de la investigación titulada: "La Gestión de la Calidad y Rentabilidad de la Mypes en Cadena de Tiendas MINISOL S.R.L. Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco – Perú - 2019"

Variables	Dimensión	Definición conceptual	Definición operacional	Tipo	Nivel de medición	Indicadores
Gestión de la calidad	<p>4. Planificación de la calidad.</p> <p>5. Organización de la calidad.</p> <p>6. Mejora continua.</p>	<p>Palmares (2013) "Son aquel conjunto de normas correspondientes a una organización, vinculadas entre sí y a partir de las cuales es que dicha empresa u organización podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma".</p>	<p>Esta variable se medió con 3 dimensiones, que fueron evaluadas por un total de seis indicadores.</p>	Variable 1.	Aplicación de una encuesta	<p>7 Competitividad.</p> <p>8 Toma de decisiones.</p> <hr/> <p>9 Capacitación.</p> <p>10 Motivación.</p> <hr/> <p>11 Innovación tecnológica.</p> <p>12 Fidelización.</p>
Rentabilidad	<p>4. Rentabilidad económica.</p> <p>5. Rentabilidad financiera.</p> <p>6. Rentabilidad social.</p>	<p>Se encargó de medir la capacidad de una empresa para generar ingresos a partir de sus fondos.</p>	<p>Esta variable se medió con tres dimensiones, que fueron evaluados por seis indicadores</p>	Variable 2.	Aplicación de una encuesta	<p>7. Captación de futuros compradores.</p> <p>8. Margen de utilidades.</p> <p>9. Tipo de inversión.</p> <p>10. Gastos financieros.</p>

						<p>11. Sostenibilidad económica que beneficie a los demás.</p> <p>12. Fomentar e impulsar la sostenibilidad social</p>
Nota: Elaboración propia						

Tabla N° 2 Matriz de consistencia de la investigación titulada: "La Gestión de la Calidad y Rentabilidad de la Mypes en Cadena de Tiendas MINISOL S.R.L. Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco – Perú - 2019"

Problemas	Objetivos	VARIABLES	Metodología	Universo	Dimensiones
<u>Problema General</u>	<u>Objetivo General</u>	<u>Variable 1</u>	<u>Tipo de Investigación</u>	<u>Población</u>	<u>Gestión de Calidad</u>
¿Cuáles son las principales características de la Gestión de la Calidad en la Rentabilidad de las Mypes en Cadena de Tiendas MINISOL S.R.L. Tingo María – Leoncio Prado - Huánuco –	Describir la caracterización de la Gestión de la Calidad en la Rentabilidad de las Mypes en Cadena de Tiendas MINISOL S.R.L. Tingo María – Leoncio Prado - Huánuco – Perú – 2019.	Gestión de la Calidad	<p>El presente estudio atribuye a la investigación descriptiva.</p> <p>Según Sabino (1986) "La investigación de tipo descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una</p>	<p>La población a utilizar en esta investigación es finita.</p> <p>La población finita corresponde a las tiendas que conforman la Cadena de Tiendas MINISOL S.R.L. en la Provincia de Leoncio Prado, distrito de Tingo María</p>	<p>4. Planificación de la calidad.</p> <p>5. Organización de la calidad.</p> <p>6. Mejora continua.</p>

Perú – 2019?			interpretación correcta. Para la investigación descriptiva, su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada”. (Pág. 51)		
<u>Problemas específicos</u>	<u>Objetivos Específicos</u>	<u>Variable</u> <u>2</u>	<u>Nivel de Investigación</u>	<u>Muestra</u>	<u>Dimensiones Rentabilidad</u>
¿Cuáles son las principales características de la Planificación de la calidad en la Rentabilidad Económica de las Mypes en Cadena	Describir las características de la Planificación de la calidad en la Rentabilidad Económica de las Mypes en Cadena de Tiendas	Rentabilidad	Estudio es descriptiva no correlacional, con una muestra en estudio de 15 empleados del área administrativa, esta investigación tiene como objetivo: describir la	La muestra a utilizar la conformas 15 individuos, estos pertenecen al área administrativa.	Rentabilidad económica. Rentabilidad financiera. Rentabilidad social.

de Tiendas MINISOL S.R.L. Tingo María – Leoncio Prado - Huánuco – Perú – 2019?	MINISOL S.R.L. Tingo María – Leoncio Prado - Huánuco – Perú – 2019.		característica dentro de una organización.		
¿Cuáles son las principales características de la Organización de la calidad en la Rentabilidad Financiera de las Mypes en Cadena de Tiendas MINISOL S.R.L. Tingo María – Leoncio Prado - Huánuco – Perú – 2019?	Describir las características de la Organización de la calidad en la Rentabilidad Financiera de las Mypes en Cadena de Tiendas MINISOL S.R.L. Tingo María – Leoncio Prado - Huánuco – Perú – 2019.		<u>Diseño de la investigación</u> Estudio es descriptiva no correlacional, con una muestra en estudio de 15 empleados del área administrativa, esta investigación tiene como objetivo: describir las características dentro de una organización.		
¿Cuáles son las principales características de la Mejora continua en la Rentabilidad Social de las Mypes en Cadena de Tiendas MINISOL S.R.L. Tingo María – Leoncio Prado - Huánuco – Perú – 2019?	Describir las características de Rentabilidad Social de las Mypes en Cadena de Tiendas MINISOL S.R.L. Tingo María – Leoncio Prado - Huánuco – Perú – 2019.				

Huánuco – Perú – 2019?					
Elaboración propia					

ANEXO 1: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tabla N° 4

Cronograma de actividades.

N°	Actividades	2'19					
		Semestre II					
		Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
1	Elaboración del proyecto.	x	x	x	x	x	
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación.					x	
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación.					x	
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación.					x	
5	Mejora del marco teórico y metodológico.					x	x
6	Elaboración y validación del instrumento de recolección de Información.						x
8	Recolección de datos					x	x
9	Presentación de resultados					x	
10	Análisis e Interpretación de los resultados.					x	x
11	Redacción del informe preliminar.			x	x	x	x
12	Revisión del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación.						x
13	Aprobación del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación.						x
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación.						x
15	Redacción de artículo científico.						x

Nota: Elaboración propia.

La duración total de la investigación es de 199 días establecidos por el desempeño de cada actividad, la cual se inicia del mes de julio hasta los primeros días

ANEXO2: PRESUPUESTO

Tabla N° 5

Presupuesto de la investigación

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	Cant.	Total
Suministros			
Impresiones	S/.0.20	3	S/.0.60
Fotocopias	S/.0.10	100	S/.10.00
Empastado	S/.120.00	1	S/.120.00
Papel Bond A-4 (500 hojas)	S/.12.00	1	S/.12.00
Lapiceros	S/.2.50	2	S/.5.00
Servicios			
Uso de Turniting	S/.50.00	2	S/.100.00
Subtotal	S/.184.80		S/.247.60
Gastos de viaje			
Pasajes para recolectar información	S/.250.00	1	S/.250.00
Subtotal	S/.250.00		S/.250.00
Total de presupuesto desembolsable	S/.434.80		S/.497.60
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	Cant.	Total
Servicios			
Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	S/.30.00	4	S/.120.00
Búsqueda de información en base de datos	S/.35.00	2	S/.70.00
Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	S/.40.00	4	S/.160.00
Publicación de artículo en repositorio institucional	S/.50.00	1	S/.50.00
Subtotal	S/.155.00		S/.400.00
Recurso humano			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	S/.63.00	4	S/.252.00
Subtotal	S/.63.00		S/.252.00
Total de presupuesto no desembolsable	S/.218.00		S/.652.00
Total	S/.652.80		S/.1,149.60

Nota: Elaboración propia.

El costo total de presupuesto desembolsable es de S/. 497.00; y el costo total de presupuesto no desembolsable es de S/. 652.00; Por tanto, el presupuesto total de la investigación es de S/. 1,149.60.

ANEXO 3: ENCUESTA DE VARIABLE 1



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVA
ENCUESTA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

La presente encuesta de carácter anónimo, es un instrumento el cual va a recoger información relacionada con la investigación “LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y RENTABILIDAD DE LAS MYPES EN CADENA DE TIENDAS MINISOL S.R.L. TINGO MARIA - LEONCIO PRADO – HUÁNUCO – PERÚ - 2019”. A continuación, elija la alternativa que considere correcta, marcando con un aspa (X)

Dimensión Planificación de la Calidad

¿Qué tipo de estrategia de la calidad le ha permitido a la microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L. tener mayor competitividad e incrementar su rentabilidad?

- | | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | Aumentar la satisfacción de los clientes |
| <input type="checkbox"/> | Optimizar los procesos de trabajo. |
| <input type="checkbox"/> | Optimizar costos. |
| <input type="checkbox"/> | Todas las anteriores. |

¿Qué factor ha determinado en la microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L. para la toma de decisiones en relación a la selección y contratación de los proveedores de los productos e insumos?

- | | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | Tecnología, infraestructura y logística. |
| <input type="checkbox"/> | Precio y servicio post venta. |
| <input type="checkbox"/> | Puntualidad de entrega. |

Todas las anteriores

Dimensión Organización de la Calidad

¿Cuál es la importancia de la capacitación constante de los trabajadores en la microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L.?

- Estimula y desarrolla el conocimiento de los miembros de la organización.
- Proporcionarles las herramientas para hacer mejor su trabajo.
- Lograr exitosamente los objetivos organizacionales
- Todas las anteriores.

¿De qué manera se motiva a los trabajadores en la microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L. para mejorar su desempeño laboral?

- Darles mayores responsabilidades.
- Recompensar los logros obtenidos.
- Ofrecer un buen clima laboral.
- Todas las anteriores.

Dimensión Mejora Continua

¿Cuáles son los objetivos de la innovación tecnológica en la microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L.?

- Fomentar las tareas de investigación de mercado.
- La reducción de tiempo, costos y mano de obra.
- Todas las anteriores.
- Ninguna de las anteriores.

¿Cómo se logra la fidelización de clientes en la microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L.?

- Ofreciendo un producto buena calidad.

- Ofreciendo un producto a bajo precio.
- Brindar un buen servicio al cliente.
- Todas las anteriores

ANEXO 4: ENCUESTA DE VARIABLE 2



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVA ENCUESTA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

La presente encuesta de carácter anónimo, es un instrumento el cual va a recoger información relacionada con la investigación “LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y RENTABILIDAD DE LAS MYPES EN CADENA DE TIENDAS MINISOL S.R.L. TINGO MARIA - LEONCIO PRADO – HUÁNUCO – PERÚ - 2019”. A continuación, elija la alternativa que considere correcta, marcando con un aspa (X)

Dimensión Rentabilidad Económica

¿De qué forma la microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L. puede captar futuros compradores?

- | | |
|--------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Mediante promoción y publicidad. |
| <input type="checkbox"/> | Mediante descuentos. |
| <input type="checkbox"/> | Por recomendaciones. |
| <input type="checkbox"/> | Todas las anteriores. |

¿Considera usted que los gastos generales de la microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L. le permite obtener un margen de utilidades?

- | | |
|--------------------------|----------------|
| <input type="checkbox"/> | Sí No |
| <input type="checkbox"/> | Frecuentemente |
| <input type="checkbox"/> | Algunas veces |
| <input type="checkbox"/> | |

Dimensión Rentabilidad Financiera

La microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L. ¿Con que tipo de inversión cuenta?

- Propia
- Financiada por entidad bancaria
- Financiada por socios
- Ninguna de las anteriores.

¿Considera usted que los gastos financieros son de valor relevante en el cumplimiento de las metas y objetivos de la microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L.?

- Si No
- Frecuentemente
- Algunas veces
-

Dimensión Rentabilidad Social

¿Cómo la microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L. puede tener sostenibilidad económica que beneficie a los demás?

Bajo un crecimiento económico equitativo.

- Pensando siempre en el bienestar de la población.
- Utilizando materiales biodegradables.
- Todas las anteriores.
-

¿De qué forma la microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L. se beneficia al fomentar e impulsar la sostenibilidad social?

- Al dar una imagen comprometida con el beneficio social y por ende mayor reconocimiento ante la competencia.
- Al satisfacer las necesidades de la población
- Mayor captación de clientes.
- Todas las anteriores.

Dimensión Rentabilidad Económica

¿De qué forma la microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L. puede captar futuros compradores?

- Mediante promoción y publicidad.
- Mediante descuentos.
- Por recomendaciones.
- Todas las anteriores.

¿Considera usted que los gastos generales de la microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L. le permite obtener un margen de utilidades?

- Sí No
- Frecuentemente
- Algunas veces
-

Dimensión Rentabilidad Financiera

La microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L. ¿Con que tipo de inversión cuenta?

Propia

- Financiada por entidad bancaria
- Financiada por socios
- Ninguna de las anteriores.
-

¿Considera usted que los gastos financieros son de valor relevante en el cumplimiento de las metas y objetivos de la microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L.?

Si No

- Frecuentemente
- Algunas veces
-
-

Dimensión Rentabilidad Social

¿Cómo la microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L. puede tener sostenibilidad económica que beneficie a los demás?

- Bajo un crecimiento económico equitativo.
- Pensando siempre en el bienestar de la población.
- Utilizando materiales biodegradables.
- Todas las anteriores.

¿De qué forma la microempresa cadena de tiendas MINISOL S.R.L. se beneficia al fomentar e impulsar la sostenibilidad social?

- Al dar una imagen comprometida con el beneficio social y por ende mayor reconocimiento ante la competencia.
- Al satisfacer las necesidades de la población
- Mayor captación de clientes.
- Todas las anteriores.

ANEXO 5: JUICIO DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Granados Domínguez José Luis

Título/grados:

Ph.D.....	()
Doctor.....	()
Magister.....	()
Licenciado.....	(x)
Ingeniero.....	()

47774478

Universidad en que labora: _____

Fecha: _____

LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y RENTABILIDAD DE LAS MYPES EN CADENA DE TIENDAS MINISOL S.R.L. TINGO MARIA - LEONCIO PRADO - HUÁNUCO - PERÚ - 2019

El instrumento de medición pertenece a la variable 1 „Gestión de la Calidad”

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con “x” en las columnas SI o NO. Asimismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la Gestión de Calidad.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SI	NO	
	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	X		
	¿El instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de la investigación?	X		
	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	X		
	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y el procesamiento de datos?	X		
	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
	Total			



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Granados Domínguez José Luis
Titulo/grados:

Ph.D.....	()
Doctor.....	()
Magister.....	()
Licenciado.....	(x)
Ingeniero.....	()

47774478

Universidad en que labora:

Fecha: _____

LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y RENTABILIDAD DE LAS MYPES EN CADENA DE TIENDAS MINISOL S.R.L. TINGO MARIA - LEONCIO PRADO – HUÁNUCO – PERÚ – 2019

El instrumento de medición pertenece a la variable 2, “Rentabilidad”

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con “x” en las columnas SI o NO. Asimismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la Rentabilidad.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SI	NO	
	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	X		
	¿El instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de la investigación?	X		
	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	X		
	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y el procesamiento de datos?	X		
	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
	Total			



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Carlos Isla Hidalgo
Título/grados:

Ph.D.....	()
Doctor.....	()
Magister.....	()
Licenciado.....	(X)
Ingeniero.....	()

Paul
DNE 40434288

Universidad en que labora: _____

Fecha: _____

LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y RENTABILIDAD DE LAS MYPES EN CADENA DE TIENDAS MINISOL S.R.L. TINGO MARIA - LEONCIO PRADO – HUÁNUCO – PERÚ – 2019

El instrumento de medición pertenece a la variable 2, “Rentabilidad”

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con “x” en las columnas SI o NO. Asimismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la Rentabilidad.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SI	NO	
X	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
/	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	X		
	¿El instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de la investigación?	X		
	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	X		
	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y el procesamiento de datos?	X		
	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
Total				



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Carlos Isla Hidalgo

Título/grados:

Ph.D.....	()
Doctor.....	()
Magister.....	()
Licenciado.....	(X)
Ingeniero.....	()

[Firma]
DNT. 40434288

Universidad en que labora: _____

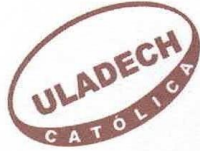
Fecha: _____

LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y RENTABILIDAD DE LAS MYPES EN CADENA DE TIENDAS MINISOL S.R.L. TINGO MARIA - LEONCIO PRADO – HUÁNUCO – PERÚ – 2019

El instrumento de medición pertenece a la variable 1., “Gestión de la Calidad”

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con “x” en las columnas SI o NO. Asimismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la Gestión de Calidad.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SI	NO	
	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	X		
	¿El instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de la investigación?	X		
	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	X		
	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y el procesamiento de datos?	X		
	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
	Total			



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Heddo Panduro Cordos Francisco
Titulo/grados:

Ph.D.....	()
Doctor.....	()
Magister.....	()
Licenciado.....	(X)
Ingeniero.....	()

afp
22963944

Universidad en que labora: _____

Fecha: _____

LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y RENTABILIDAD DE LAS MYPES EN CADENA DE TIENDAS MINISOL S.R.L. TINGO MARIA - LEONCIO PRADO – HUÁNUCO – PERÚ – 2019

El instrumento de medición pertenece a la variable 2, “Rentabilidad”

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con “x” en las columnas SI o NO. Asimismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la Rentabilidad.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SI	NO	
	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?		X	
	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	«		
	¿El instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de la investigación?	×		
	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	X		
	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y el procesamiento de datos?	X		
	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para de esta manera obtener los datos requeridos?	'A		
	Total			



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Hidalgo PANDURO CARLOS FRANCISCO
Titulo/grados:

Ph.D.....	()
Doctor.....	()
Magister.....	()
Licenciado.....	(X)
Ingeniero.....	()

afp
22963944

Universidad en que labora:

Fecha: _____

LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y RENTABILIDAD DE LAS MYPES EN CADENA DE TIENDAS MINISOL S.R.L. TINGO MARIA - LEONCIO PRADO - HUÁNUCO - PERÚ - 2019

El instrumento de medición pertenece a la variable 1,, "Gestión de la Calidad"

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas SI o NO. Asimismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la Gestión de Calidad.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SI	NO	
	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	X		
	¿El instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de la investigación?	X		
	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	X		
	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y el procesamiento de datos?	X		
	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
	Total			

ANEXO 6: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Tingo Maria 12 de diciembre del 2019

Sr. Simón Lino Victor Raúl

GERENTE GENERAL DE CADENAS DE TIENDAS MINISOL S. R. L.

Presente.-

De mi consideración:

Yo SADITH CRIS MARGOT CÓRDOVA RAMÍREZ identificado con código de estudiante 2011122081 de la UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE, ante Ud. Respetuosamente me presento y expongo:

Que actualmente siendo Bachiller en administración de empresas. Solicito a Ud. De la manera más comedida, se considere la petición para poder realizar un proyecto de investigación en su prestigiosa empresa en consideración al tema " LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y RENTABILIDAD DE LAS MYPES EN CADENA DE TIENDAS MINISOL S.R.L. TINGO MARIA - LEONCIO PRADO - HUÁNUCO - PERÚ - 2019", donde la información que podamos recopilar de su empresa nos será útil para poder desarrollar el tema en mención.

Saludos cordiales y a tiempo de agradecerle mi más alta consideración y estima

Atentamente,


Victor Raúl Simón Lino
GERENTE GENERAL

Bach: Sadith Cris Margot Córdova Ramírez