



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TÍTULO:

**GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA
RENTABILIDAD DE LAS MYPES FERRETERAS EN LA
CIUDAD DE TINGO MARIA - HUÁNUCO, 2019**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.**

AUTOR:

Bach. Rudy Paola Del Aguila Rubina

ORCID: 0000-0002-7585-3193

ASESOR:

Dr. Eduardo Anatolio Melgarejo Leandro

ORCID. 0000-0001-5453-9234

HUÁNUCO – PERÚ

2019

TITULO DE LA TESIS.

GESTION DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS
MYPES FERRETERAS EN LA CIUDAD DE TINGO MARIA - HUÁNUCO, 2019

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

BACH. DEL AGUILA RUBINA, RUDY PAOLA

COD ORCID. 0000-0002-7735-7628

ASESOR

Dr. MELGAREJO LEANDRO, EDUARDO ANATOLIO

COR ORCID. 0000-0001-5453-9234

JURADO

Dr. BARRUETA SALAZAR, LUIS HENRRY

COD. ORCID. 0000-0002-9540-263X

JURADO

Dr. DÁVILA SÁNCHEZ, EDDIE JERRY

COD. ORCID. 0000-0003-4893-3283

JURADO

Mg. YESICA MIRAVAL ROJAS

COD. ORCID. 0000-0001-5126-9868

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Presidente:

Dr. Barraeta Salazar, Luis Henry

Miembro:

Dr. Dávila Sánchez, Eddie Jerry

Miembro:

Mg. Miraval Rojas Yesica

Asesor:

Dr. Melgarejo Leandro, Eduardo Anatolio

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme realizar este proyecto.

Agradezco a todos los docentes de esta noble institución que aportaron a mi formación académica y personal, más que maestros se mostraron como amigos, siempre orientándome y proporcionándome nuevos conocimientos para el logro de mis metas.

DEDICATORIA

El presente proyecto de investigación lo dedico a mis padres; quienes les debo todo lo que tengo en esta vida, a mi hermana por su tiempo, palabras de aliento y su gran corazón que me llevan a admirarla cada día más.

Gracias familia por celebrar mis triunfos.

RESUMEN

La gestión dentro del mundo empresarial es una herramienta fundamental para el desarrollo económico, no solo para las propias empresas que implementan sus sistemas de gestión, sino también para su sector de actividad.

La calidad en la gestión nos ayuda a reducir la improvisación dentro de nuestros procesos, de modo que nuestro primer objetivo es llevar a cabo procesos totalmente planificados en los que sepamos en todo momento cómo actuar durante situaciones operativas normales o condiciones óptimas de operación o, por el contrario, cómo actuar antes de una desviación de los requisitos establecidos. Del mismo modo, la Gestión de Calidad brinda una oportunidad clave no solo para planificar los procesos, sino también para establecer mecanismos para monitorearlos y mejorarlos.

Por otro lado, se sabe que las empresas deben obtener una Rentabilidad adecuada que les permita financiar sus operaciones a corto, mediano y largo plazo, así como recompensar a sus accionistas y, por no hacerlo, a los empleados. Asimismo, la rentabilidad se ve afectada por las decisiones que tomamos, tanto en la parte comercial como en la parte operativa. Por lo tanto, tener un modelo o sistema de información de rentabilidad es una obligación para cualquier empresa.

Por lo tanto, esta investigación titulada: Gestión de la calidad y su influencia en la rentabilidad de MYPEs Ferreteras en la ciudad de Tingo María- Huánuco, 2019; tiene como prioridad estudiar ¿Cómo la gestión de la calidad influye en la rentabilidad de MYPEs Ferreterías, en la ciudad de Tingo María - Huánuco, 2019?

Para responder al problema, se ha propuesto el siguiente objetivo general:
Determinar la forma en que la Gestión de Calidad influye en la Rentabilidad de las
Ferreterías MYPEs, en la ciudad de Tingo María - Huánuco, 2019.

ABSTRACT

Management within the business world is a fundamental tool for economic development, not only for the companies themselves that implement their management systems, but also for their sector of activity.

The quality of management helps us reduce improvisation within our processes, so that our first objective is to carry out fully planned processes in which we know at all times how to act during normal operating situations or optimal operating conditions or, by On the contrary, how to act before a deviation from the established requirements. Similarly, Quality Management provides a key opportunity not only to plan processes, but also to establish mechanisms to monitor and improve them.

On the other hand, it is known that companies must obtain an adequate Profitability that allows them to finance their operations in the short, medium and long term, as well as reward their shareholders and, for not doing so, employees. Likewise, profitability is affected by the decisions we make, both in the commercial part and in the operative part. Therefore, having a profitability information model or system is an obligation for any company.

Therefore, this research entitled: Quality management and its influence on the profitability of MYPEs Ferreteas in the city of Tingo María-Huánuco, 2019; Its priority is to study How does quality management influence the profitability of MYPEs Hardware Stores, in the city of Tingo María - Huánuco, 2019?

To answer the problem, the following general objective has been proposed:
Determine the way in which Quality Management influences the Profitability of the
MYPE Hardware Stores, in the city of Tingo María - Huánuco, 2019.

CONTENIDO

TÍTULO DE LA TESIS.....	Pág. ii
EQUIPO DE TRABAJO.....	Pág. iii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	Pág. iv
HOJA DE AGRADECIMIENTO Y/O DEDICATORIA.....	Pág. v
RESUMEN Y ABSTRACT.....	Pág. vii
CONTENIDO	pág. xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS, TABLAS Y CUADROS.....	Pág. xii
I. INTRODUCCIÓN.....	Pág. 1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	Pág. 8
III. HIPÓTESIS.....	Pág. 27
IV. METODOLOGÍA.....	Pág. 28
4.1 Diseño de la investigación.....	Pág. 28
4.2 Población y muestra.....	Pág. 28
4.3. Definición y Operacionalización de variables e indicadores.....	Pág. 29
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	Pág. 29
4.5 Plan de análisis.....	Pág. 30
4.6 Matriz de consistencia.....	Pág. 31
4.7 Principios éticos.....	Pág. 32
V. RESULTADOS.....	Pág. 37
5.1 Resultados.....	Pág. 37
5.2 Análisis de resultados.....	Pág. 60
VI. CONCLUSIONES.....	Pág. 73

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	Pág. 75
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	Pág. 76
ANEXOS.....	Pág. 81

INDICE DE CUADROS

N° De Cuadro	Título del Cuadro	N° de Página
01	¿Su organización trabaja en base a procedimientos establecidos?	37
02	¿En el desarrollo de su gestión, se cumplen con lo que indican los planes de negocio?	39
03	¿En su organización se aplican planes de mejora continua?	41
04	¿Anualmente se realizan evaluaciones de desempeño de sus colaboradores?	43
05	¿Su organización conoce las características de su mercado objetivo?	45
06	¿Su organización reconoce las necesidades de su mercado objetivo?	47
07	¿Su organización cuenta con un plan de marketing?	49
08	¿Su organización cuenta con un plan de expansión hacia a nuevos mercados?	51
09	¿Su organización brinda un valor agregado a sus clientes?	53
10	¿Cree usted que una gestión de calidad ayuda a la sostenibilidad económica de la empresa?	55
11	¿Su organización conoce al detalle los bienes y servicios que ofrece al público?	57
12	¿La toma de decisiones en su organización se da en base a estudios de mercado?	59

INDICE DE GRÁFICOS

N° De Gráfico	Título del gráfico	N° de Página
01	¿Su organización trabaja en base a procedimientos establecidos?	37
02	¿En el desarrollo de su gestión, se cumplen con lo que indican los planes de negocio?	39
03	¿En su organización se aplican planes de mejora continua?	41
04	¿Anualmente se realizan evaluaciones de desempeño de sus colaboradores?	43
05	¿Su organización conoce las características de su mercado objetivo?	45
06	¿Su organización reconoce las necesidades de su mercado objetivo?	47
07	¿Su organización cuenta con un plan de marketing?	49
08	¿Su organización cuenta con un plan de expansión hacia a nuevos mercados?	51
09	¿Su organización brinda un valor agregado a sus clientes?	53
10	¿Cree usted que una gestión de calidad ayuda a la sostenibilidad económica de la empresa?	55
11	¿Su organización conoce al detalle los bienes y servicios que ofrece al público?	57
12	¿La toma de decisiones en su organización se da en base a estudios de mercado?	59

INDICE DE TABLAS

N° De Tabla	Título de tabla	N° de Página
1	N° Empresas formales en el sector comercio, según división CIU, 2018	28
2	Prueba de hipótesis general	61
3	La gestión de procesos influye en la rentabilidad de las MYPEs Ferreteras - Pruebas de chi-cuadrado	62
4	La mejora continua influye en la rentabilidad de las MYPEs Ferreteras - Pruebas de chi-cuadrado	64
5	El enfoque hacia el cliente influye en la rentabilidad de las MYPEs Ferreteras - Pruebas de chi-cuadrado	66

I. INTRODUCCIÓN

Un sistema de gestión de calidad ayuda a las empresas a optimizar sus procesos, gracias a un eslogan de mejora continua. Algunos piensan que la gestión de calidad consiste en un gasto sin fin, que las empresas deben hacer para garantizar que sus productos o servicios no sean defectuosos y cumplan con los requisitos básicos. Sin embargo, una implementación adecuada de un sistema de gestión de calidad va más allá, ya que ofrece un valor real y muchos beneficios para la organización.

Es un proceso formal utilizado para revisar las operaciones, productos y servicios de una empresa, con el objetivo de identificar áreas que pueden requerir mejoras de calidad. Esto se requiere en todas las áreas de actividad comercial, independientemente del tamaño de la institución.

Un SGC se basa en el principio de mejora continua. Cuando se implementa de manera efectiva, el valor económico y la calidad de lo que se ofrece a los clientes se puede aumentar constantemente. El negocio también se promueve a través de las siguientes prácticas:

- Reducir gasto.
- Mejora el control del proceso.
- Aumentar la cuota de mercado.
- Genera menores costos.
- Facilita la capacitación.
- Satisfacer las expectativas del cliente.

- Elevar la moral.

Los sistemas de gestión de calidad (SGC) proporcionan una estructura para hacer las cosas de manera adecuada, eficiente y efectiva. Asisten a estrategias a corto y largo plazo para que el negocio funcione sin problemas, independientemente de su tamaño.

Por otro lado, cuando hablamos de rentabilidad empresarial, nos referimos a la capacidad de una empresa de generar suficientes beneficios, en relación con sus ventas, activos o recursos propios, para ser considerada rentable. Es decir, la diferencia entre sus ingresos y sus gastos es suficiente para mantener el tiempo de manera sostenible y seguir creciendo. La forma más eficiente de medir la rentabilidad es evaluar la relación entre sus ganancias y sus beneficios, y los recursos que han utilizado para obtenerla.

Debemos preguntarnos qué sabemos sobre nuestros clientes y, sobre todo, qué piensan acerca de nuestra ferretería y la forma en que los servimos. A menudo no damos importancia a este conocimiento, porque vemos que las ventas se desarrollan normalmente y el funcionamiento de la actividad todos los días, aparentemente, es normal.

Pero esta normalidad no significa que lo estamos haciendo bien: hay más clientes insatisfechos que no dicen nada o se quejan que aquellos que se quejan. Y esto genera una pérdida lenta de clientes que no regresan, por cualquier motivo, pero el resultado final es que no regresan.

El problema de las ferreterías Mypes en la ciudad de Tingo María es que aún mantienen una falla en la gestión de calidad, puede deberse a una serie de factores,

que queremos determinar con la presente investigación, sin embargo, el rendimiento comercial actual , nos dan una visión preliminar de que quienes realizan negocios son aquellos que generalmente no han tenido preparación académica con respecto al conocimiento de la Gestión de Calidad; Por lo tanto, desconocen el impacto positivo de su influencia en la rentabilidad.

Son todas estas las razones por las cuales se decidió tratar este tema de investigación, y para poder clarificar las ideas se plantea el siguiente problema general y problemas específicos:

- **Problema general.**

PG: ¿Cómo la gestión de calidad influye en la rentabilidad de las MYPEs Ferreteras en la ciudad de Tingo María – Huánuco, 2019?

- **Problemas específicos.**

PE₁: ¿Cómo la gestión de procesos influye en la rentabilidad de las MYPEs Ferreteras en la ciudad de Tingo María – Huánuco, 2019?

PE₂: ¿De qué manera la mejora continua influye en la rentabilidad de las MYPEs Ferreteras en la ciudad de Tingo María – Huánuco, 2019?

PE₃: ¿Qué tanto el enfoque hacia el cliente influye en la rentabilidad de las MYPEs Ferreteras en la ciudad de Tingo María – Huánuco, 2019?

Para responder a estas interrogantes de estudio se plantean los siguientes objetivos:

- **Objetivo general.**

OG: Establecer como la gestión de calidad influye en la rentabilidad de las MYPEs Ferreteras en la ciudad de Tingo María – Huánuco, 2019

Objetivos específicos.

OE₁: Conocer como la gestión de procesos influye en la rentabilidad de las MYPEs Ferreteras en la ciudad de Tingo María – Huánuco, 2019

OE₂: Establecer de qué manera la mejora continua influye en la rentabilidad de las MYPEs Ferreteras en la ciudad de Tingo María – Huánuco, 2019

OE₃: Identificar que tanto el enfoque hacia el cliente influye en la rentabilidad de las MYPEs Ferreteras en la ciudad de Tingo María – Huánuco, 2019

Las justificaciones para este trabajo de investigación son las siguientes:

- **Justificación Teórica**

La investigación permitirá determinar la influencia de la Gestión de Calidad en la Rentabilidad de las Mypes Ferreterías, en la ciudad de Tingo María – Huánuco, 2019.

- **Justificación Metodológica**

Esta investigación es descriptiva, explicativa y aplicada.

- **Justificación Práctica**

Los resultados de la investigación permitieron conocer los problemas de las MYPEs Ferreteras, en la ciudad de Tingo María – Huánuco, 2019 y ser utilizados para brindar información para mejorar su funcionamiento y esto trasciende a la sociedad en la buena atención que reciba.

En la cuanto a la metodología aplicada a esta investigación, esta tiene las siguientes características:

- En la presente investigación se va a aplicar un diseño Cuantitativo - correlacional. ya que se ha realizado sin manipular deliberadamente las variables y se pretende corroborar la relación existente entre las dos variables de estudio.
- La técnica con la que se recolecto los datos que posteriormente fueron procesados fue la técnica de la Encuesta utilizando le

cuestionario de encuesta, y utilizando el programa de IBM SPSS, con el cual se procesaron los datos recogido, a través de la encuesta

II REVISIÓN DE LA LITERATURA.

2.1 Antecedentes

La base teórica constituye en toda investigación una guía práctica para comprender mejor los conceptos e ideas que se plantean dentro de un estudio, de la misma manera, la base teórica propone un esquema general que permite comprender mejor los objetivos de la investigación y su solución posterior.

2.1.1 Antecedentes a nivel internacional.

- a) (Jaramillo Aguirre, 2014) en su tesis titulada: Relación entre la Gestión del Capital de Trabajo y la Rentabilidad en la industria de distribución de Químicos en Colombia; llego a las siguientes conclusiones:

Los resultados evidencian de forma empírica que existe una relación entre los factores del capital de trabajo y la rentabilidad empresarial. Se observa una relación significativamente negativa entre los días de cuentas por cobrar y la rentabilidad empresarial GOP, mientras que se evidencia una relación positiva pero no significativa en cuanto a la rentabilidad ROA. Los días de inventarios no demuestran una relación estadísticamente significativa en cuanto a la Rentabilidad ROA; no obstante, el modelo de regresión arroja una relación negativa estadísticamente significativa en cuanto al GOP. Esto quiere decir que una gestión de inventarios debe dedicarse a mantener un punto óptimo pero mínimo de productos.

Es también importante enfatizar sobre las variables de control. El indicador de deuda (total de pasivos entre activos) demuestra una relación negativa constante y significativa sobre la rentabilidad; es decir, entre más alto sea el nivel de endeudamiento, más afectada se verá la rentabilidad del distribuidor.

- b)** (Hervas Guerrero, 2017) en su tesis titulada: Estudio De La Rentabilidad Económica Para La Planificación De La Inversión De Los Talleres Artesanales Del Barrio De Los Carpinteros, Cantón Riobamba, Período 2013-2015; donde se planteó el objetivo general ; Determinar la incidencia del estudio de la rentabilidad económica en la planificación de la inversión de los talleres artesanales del Barrio de los Carpinteros, cantón Riobamba, es Investigación Descriptiva, ya que en este caso las variaciones de la Rentabilidad obtenida por los talleres artesanales del Barrio de Los Carpinteros y cómo planifican sus inversiones, con una población integrada por 22 propietarios de los talleres artesanales del barrio de Los Carpinteros del cantón Riobamba y muestra se trabajó con toda la población, sus conclusiones;

En los talleres artesanales del Barrio de los Carpinteros, la inversión que se realiza para la adquisición de materias primas y maquinaria está relacionada directamente con la rentabilidad económica obtenida, porque estos factores son la clave para el cumplimiento de su actividad productiva.

Al analizar la información disponible en los talleres artesanales del barrio de Los Carpinteros, se concluye que sus propietarios no

tienen como cultura mantener registros adecuados de sus operaciones, pues utilizan al azar hojas o cuadernos en los cuales anotan sin secuencia ni orden los trabajos contratados por sus clientes. La ausencia de un proceso ordenado influye en la determinación exacta del monto de sus ventas, costos de producción y gastos, como consecuencia la rentabilidad es calculada con los pocos datos que tienen o simplemente presumen haber obtenido tal o cual cantidad como utilidad neta de un ejercicio.

- c) (Joubert, 2014) en su tesis; Los Sistemas de Gestión de Calidad en el Sector Hotelero: Perspectivas y Desafíos para su Implementación en Hoteles de la Ciudad de Neuquén – 2014, en donde se planteó como objetivo Diagnosticar el contexto del mercado hotelero de la ciudad de Neuquén e identificar aquellos hoteles que no están implementando un SGC, para la realización se utilizó el diseño de investigación descriptiva de enfoque cualitativo con un proceso inductivo y concluyó:

De que la mayoría de los encargados de dirigir las empresas hoteleras, no tienen un conocimiento certero de los SGC e inclusive no poseen las bases suficientes como para poder iniciar un proceso de implementación, ya que, están orientados principalmente a resolver situaciones del momento y a adaptarse a lo que el entorno les va solicitando. Así, cabe pensar que los SGC se implementarían efectivamente si surgen como un requisito más dentro de las exigencias para poder permanecer en el mercado. La realidad permite concluir que serán aquellas organizaciones que se adapten con ímpetu al entorno y a

las condiciones que este le imponga, asumiendo la innovación y el aprendizaje constante, serán las que encuentren la clave para alcanzar el éxito y una ventaja competitiva.

2.1.2 Antecedentes a nivel nacional:

- a) (Benites Castro & Chávez García, 2014) en su tesis: El sistema de costos ABC y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de calzados Rip Land S.A.C, tiene como objetivo general Demostrar que la aplicación del sistema de costos ABC incide en la rentabilidad de la empresa de Calzados Rip Land S.A.C, con un diseño de investigación experimental donde dio a las conclusiones siguientes:

El sistema de costeo ABC permite asignar mejor los costos indirectos por cada actividad de la empresa, así mismo nos ayuda a determinar la rentabilidad real para la toma de decisiones por parte de la gerencia. El sistema de costeo ABC en las líneas de producción de calzado, resultando rentables los productos; los mismos que conllevarán a que los procesos sean más eficientes y óptimos.

- b) (Rayco Burga, 2017) La Gestión de Calidad y su Influencia en la Rentabilidad de Placeres Peruanos S.A.C, Chimbote; se planteó el objetivo general determinar de qué manera la Gestión de Calidad influye en la rentabilidad de la empresa Placeres Peruanos S.A.C. Chimbote, la investigación es de tipo Descriptiva y aplicada, la población constituida por la empresa materia de estudio, con la muestra

está constituida por el Gerente, Administrador y Contador. Teniendo en cuenta que la técnica de muestreo es no probabilística por conveniencia, determinando que:

La Gestión de Calidad influye en la rentabilidad de la empresa Placeres Peruanos S.A.C. Chimbote; el buen manejo del sistema de Gestión de Calidad contribuye a cambiar positivamente en la Rentabilidad y liquides de la empresa. Una buena Gestión de Calidad por parte de los miembros de la empresa Placeres Peruanos SAC atraerá clientes; es indispensable mantener a los trabajadores siempre inspirados con un ambiente laboral agradable para que esto se vea reflejado al momento de atender al cliente; para que la empresa logre sus objetivos necesita mantener a todos sus miembros involucrados en ser eficientes.

El mantener al cliente satisfecho este elegirá recurrir a consumir el producto brindado por la empresa Placeres Peruanos SAC; el comprender y satisfacer sus necesidades y expectativas de los clientes traerá como consecuencia su fidelidad al producto y por lo tanto mejorará la rentabilidad del negocio.

- c) (Picon Macedo, 2017) en su tesis Gestión de Calidad bajo el Enfoque De Marketing en el Sector Comercial, Rubro Ferreterías, Distrito De Calleria, Año 2017, donde propone como objetivo general: Determinar si las Mypes del sector comercial rubro Ferreterías, evidencian un plan de gestión de calidad bajo el enfoque de marketing en el distrito de Callería, permitiendo lograr un mejor posicionamiento en el mercado,

para lograrlo empleo el diseño de investigación No Experimental, Correlacional y Descriptiva , sus conclusiones son:

Desconocen la administración con Gestión de Calidad. No utilizan herramientas de Gestión, ni identifican su misión, visión de su organización, esto las limita a identificar oportunidades de mejora en análisis de procesos que no realizan. Las Mypes del sector Ferreterías, aplican un marketing empírico, sin técnica. Buscan alcanzar un posicionamiento del mercado, pero sin identificar correctamente el segmento para el cual se dirigen. Se apoyan en el asesoramiento que le brindan las marcas de los productos que comercializa. Es por esta razón que no se encuentra un despegue e independencia.

2.1.3 Antecedentes a nivel local:

- a) (Silva Macetas, 2014), Análisis De Calidad De Los Productos En La Cooperativa Agroindustrial Naranjillo; donde el objetivo general es; Analizar la influencia de la Calidad de los granos del Cacao en la rentabilidad de la Cooperativa Agroindustrial Naranjilla y para llevar a cabo se utilizó el tipo de investigación transversal ya que se tomó en cuenta datos primarios de una realidad específica en un tiempo determinado, su población para exportar el grano de cacao se coloca en cajas de 14 kilos, por lo que el promedio de cajas exportable para estos años fue de 83,016.38 cajas, la muestra se dio con 83,016 cajas de grano de Cacao. El autor llega a las siguientes conclusiones:

Realizado la evaluación individual de los parámetros para el modelo planteado se verifico que la Calidad del grano de Cacao guarda una relación positiva con la rentabilidad económica de las agroindustrias Naranjilla en la ciudad de Tingo María, de tal forma que se demuestra la hipótesis planteada. Técnicamente se sustenta porque los T calculados de los parámetros comportamentales son mayores a los de T tabla a un nivel de 95% de confiabilidad estadística.

La Cooperativa Agroindustrial Naranjilla realiza el control de calidad de los granos teniendo en cuenta las características Sensoriales, Físico - Químico, Microbiológico Peligros Químicos.

La Rentabilidad promedio de la compra y venta de granos en la Cooperativa Agroindustrial Naranjilla es 2.56, y el nivel de Calidad oscila entre baja y buena.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Base teórica N° 01: Gestión de calidad.

1. Calidad:

(Deming, 1989) la calidad es “un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado”. El autor indica que el principal objetivo de la empresa debe ser permanecer en el mercado, proteger la inversión, ganar dividendos y asegurar los empleos. Para alcanzar este

objetivo el camino a seguir es la calidad. La manera de conseguir una mayor calidad es mejorando el producto y la adecuación del servicio a las especificaciones para reducir la variabilidad en el diseño de los procesos productivos.

Para (Crosby, 1987) “La calidad es la conformidad con las especificaciones o cumplimiento de los requisitos y entiende que la principal motivación de la empresa es el alcanzar la cifra de cero defectos”. Su lema es Hacerlo bien a la primera vez y conseguir cero defectos.

(Fernández, 2000) considera que la calidad es “el conjunto de atributos o propiedades de un producto o servicio que satisface los requisitos o necesidades de los clientes y que permiten emitir un juicio de valor acerca de él, dentro de un ambiente organizacional comprometido con la mejora continua, la eficacia y la efectividad”.

En tanto (Álvarez, 2006) “Representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios“(p.11).

2. Gestión

(Wayne, 2008) afirma que “La gestión o administración de talento humano corresponde a la utilización de las personas como recursos para lograr objetivos organizacionales.” Sostiene que es

una actividad que depende de menos jerarquías, órdenes y mandatos y señala la importancia de una participación activa de todos los trabajadores de la empresa. Es una actividad que implica tomar una serie de medidas como el compromiso de los trabajadores con los objetivos empresariales, el pago de salarios en función de la productividad de cada trabajador, un trato justo a estos y una formación profesional.

Para (Pérez Porto & Merino, 2012) hacen referencia a la “acción y a la consecuencia de administrar o Gestionar algo.” Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación.

La gestión viene a ser los procedimientos planteados para el logro de ciertos objetivos dentro de una empresa o dichos proyectos.

3. Modelo de Gestión

Es un esquema o marco de referencia para la administración de una entidad. Los modelos de gestión pueden ser aplicados tanto en las empresas y negocios privados como en la administración pública. En cuanto al negocio privado se basa en la obtención de ganancias económicas.

4. Gestión de calidad

(Pola, 1988) citado en (Figuroa Robles, 2016) “gestión de calidad es el conjunto de acciones encaminadas a planificar, organizar y controlar la función calidad en una empresa. El conjunto de acciones indicadas es imprescindible si se quieren lograr los objetivos de la calidad. Es importante destacar que es necesaria la participación de todo el personal del departamento, e incluso de técnicos o especialistas de otros departamentos, en el establecimiento de los objetivos de calidad.” (p.23)

Dimensiones de la gestión de calidad:

1. Gestión de procesos.

La Gestión de Procesos o Gestión de Procesos de Negocio (BPM) es una forma de organización, diferente de la organización funcional clásica, en la que la visión del cliente prevalece sobre las actividades de la organización. Los procesos definidos de esta manera se gestionan de forma estructurada y la mejora de la propia organización se basa en su mejora.

La gestión de procesos proporciona una visión y herramientas con las que puede mejorar y rediseñar el flujo de trabajo para hacerlo más eficiente y adaptado a las necesidades de los clientes. No debemos olvidar que los procesos son realizados por personas y, por lo tanto, debemos tener en cuenta las relaciones con proveedores y clientes en todo momento.

Principios de gestión de procesos.

El enfoque del proceso se basa en:

- Estructuración de la organización basada en procesos orientados al cliente.
- Cambiar la estructura organizativa de jerárquica a plana.
- Los departamentos funcionales pierden su razón de ser y hay grupos multidisciplinarios trabajando en el proceso.
- Los gerentes dejan de actuar como supervisores y se comportan como defensores. Los empleados se centran más en las necesidades de sus clientes y menos en los estándares.

2. Mejora continua

La mejora continua se enfoca en eliminar el desperdicio (actividades innecesarias) y las operaciones que no agregan valor al producto o procesos.

Todas las operaciones que generan valor agregado son aquellas por las cuales el cliente está dispuesto a pagar. Por ejemplo, en los procesos industriales serán aquellas operaciones de transformación que se realicen directamente en el producto. ¿Y quién agrega valor al producto? Porque en los procesos de fabricación sería el equipo

de producción, en un laboratorio serían los técnicos de laboratorio, en un departamento comercial sería el equipo de ventas. En resumen, aquellos que agregan valor son identificados como los usuarios de los procesos en mejora.

Entonces, si aquellos que agregan valor al producto o proceso tienen cada vez menos problemas, seremos cada vez más competitivos. Por lo tanto, necesitamos saber cuáles son esos problemas. Un Sistema de Mejora Continua canaliza estos problemas para que la Organización los resuelva de manera sostenible en el tiempo. Por lo tanto, entendemos la mejora continua como un modelo de gestión que de forma permanente y sostenible en el tiempo, permitirá a la organización eliminar operaciones que no agregan valor a sus procesos.

3. Enfoque hacia el cliente.

La evolución histórica hasta llegar al acercamiento al cliente en los países desarrollados se remonta a principios del siglo pasado con el dominio del mercado por parte de los productores en función de los productos y servicios que se ofrecían; Durante el siglo pasado, cuando los productos y servicios se diversificaron por el proceso de modernización global, los volúmenes de ventas aumentaron, lo que coincidió con los procesos de urbanización global, los productores evolucionaron, enfocándose en los canales de distribución y más tarde en la búsqueda de aumentar la oferta.

Como estrategias para llegar a un mayor número de usuarios finales. A partir de los años 80, aparecieron los centros comerciales que concentraron aún más a los consumidores, así como el uso de los medios de comunicación y la comercialización. La evolución continúa y al comienzo del nuevo milenio, los segmentos más específicos, como los sistemas de atención al cliente, las tarjetas de crédito, las ventas por catálogo y el telemarketing, se distinguen ampliamente; Como consecuencia, la base de consumidores creció y creció. Esquema que se multiplicó en todos los países del mundo.

2.2.1. Base teórica N° 02: Rentabilidad

1. Concepto

(Bravo M., 2007) Indica que es “la relación entre Ganancia y variables como Ventas, Capital, Activos, etc. A través de la rentabilidad puede saber aproximadamente si la gestión realizada es aceptable en términos de desempeño financiero” (Guerrero, 2017, p 291).

(Unizar, 2008) nos dice que “la rentabilidad también se entiende como una noción que se aplica a todas las acciones económicas en las que se movilizan los medios, materiales, humanos y financieros para obtener los resultados esperados.”

Importancia

Para Gitman & Zutter (2012) citado en (Guerrero, 2017) La importancia de la rentabilidad “es que para que una empresa sobreviva es necesario generar ganancias. Por lo tanto, la rentabilidad está directamente relacionada con el riesgo, si una empresa quiere aumentar su rentabilidad también debe aumentar el riesgo y si quiere reducir el riesgo, la rentabilidad debe disminuir ” (p. 544).

Tipos de rentabilidad

La rentabilidad es el porcentaje o tasa de ganancia obtenida por la inversión de un capital dado. Independientemente del destino de la inversión, puede estudiarse con la aplicación de indicadores en dos niveles principales: dependiendo del tipo de resultado y la inversión relacionada, por lo tanto, la rentabilidad puede ser económica y financiera:

De Jaime (2010, p. 91-97), los define de la siguiente manera:

- La rentabilidad económica tiene como objetivo medir la capacidad de los activos de la empresa para obtener beneficios generales, que después de todo es lo que

realmente importa para poder remunerar tanto a los pasivos como a los accionistas de la empresa".

- La rentabilidad financiera "mide la capacidad de remunerar a sus propietarios, representando para ellos, en última instancia, el costo de oportunidad de los fondos que mantienen invertidos en la empresa y permite comparar, al menos en principio, con los rendimientos de otras alternativas de inversión".

Según Díaz (2012) en su libro publicado, afirma: La rentabilidad es la remuneración que se busca dentro de la empresa, en sus muchos elementos en la práctica de desarrollar su dinamismo económico y financiero. Establecer habilidades para administrar los recursos propios de la empresa de manera eficiente y efectiva, así como sus productos y servicios.

2. Dimensiones de la rentabilidad:

a) Rentabilidad económica

La rentabilidad económica, también llamada ROI (Retorno de la inversión) mide la capacidad de los activos de una empresa para generar ganancias, independientemente de cómo se hayan financiado.

Los beneficios que se tienen en cuenta para conocer la rentabilidad económica de una empresa, son antes de haber

descontado los intereses e impuestos correspondientes que la empresa debe pagar.

b) Crecimiento sostenible.

Una empresa sostenible: la que crea valor económico, ambiental y social a corto y largo plazo, contribuyendo así al aumento del bienestar y al progreso auténtico de las generaciones presentes y futuras, en su entorno general.

En las Estrategias sobre sostenibilidad en la empresa, la sostenibilidad aparece como sinónimo de gestión ambiental (riesgo), que regula la identificación de los aspectos ambientales como los principales representantes de la gestión sostenible en la empresa, de la que deriva la Responsabilidad Social de las empresas, siendo esta una integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y ambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores.

Las empresas socialmente responsables derivan las diferentes escalas de valores sociales, morales o ambientales en diferentes campos, formando así la sociedad global. En el mismo entorno, las prioridades en relación con estos aspectos cambian a través del tiempo, es por eso que los recursos naturales están protegidos con más énfasis hoy que antes.

La sostenibilidad aplicada a la estrategia empresarial va más allá del cumplimiento de las obligaciones legales,

fiscales o laborales, siendo de vital importancia el aumento de la inversión de capital humano, el medio ambiente y las relaciones con las empresas.

La experiencia adquirida con la inversión en tecnologías y prácticas comerciales amigables con el medio ambiente sugiere, además de cumplir con todas las leyes, aumentar la competitividad de las empresas. Por encima de la consideración de la sostenibilidad, las organizaciones que integran este concepto en su estrategia y proceso de toma de decisiones argumentan que la obtención de beneficios es el objetivo principal de las empresas, pero no su única razón de ser, y optan por una reflexión a largo plazo sobre decisiones e inversiones estratégicas. Contribuyen, por lo tanto, a crear un marco en el que las empresas puedan administrar sus operaciones de una manera que fomente el crecimiento económico y la competitividad, garantizando la protección del medio ambiente y mejorando el impacto social de la actividad empresarial.

c) Toma de decisiones

Tanto las personas como las organizaciones prosperan o fracasan como resultado de las decisiones que toman. A veces, la toma de decisiones es un proceso de prueba y error. Otros, las decisiones son precisas y sus resultados favorables

con un margen mínimo de error, generalmente porque media la experiencia y el dominio de un campo específico o la energía positiva del tomador de decisiones. En realidad, todas las decisiones implican aprender. Lo importante radica en la intención, la actitud y los valores que se manejan en el proceso. Todas las personas de diferentes campos enfrentan numerosos hechos y circunstancias, casi siempre fuera de control, que influyen en el proceso de toma de decisiones.

No existe un método único para tomar decisiones que todas las empresas puedan utilizar en todas las situaciones. La persona que toma una decisión debe definir exactamente el problema en cuestión, luego generar soluciones alternativas y evaluarlas y, finalmente, tomar la decisión. Sin embargo, hacer todo lo anterior no es tan simple en realidad. Haciendo una breve reseña de las condiciones que afectan las decisiones en primera instancia, se pueden enumerar las siguientes tres: certeza, riesgo e incertidumbre.

Cuando las personas identifican las circunstancias y los hechos, así como el efecto que podrían tener sobre la posibilidad de anticiparlos, tomarán decisiones en condiciones de certeza. A medida que la información disminuye y se vuelve ambigua, la condición de riesgo entra en el proceso de toma de decisiones, ya que se basan en probabilidades objetivas (claras) o subjetivas (intuición o

juicio de opinión). Finalmente, en condiciones de incertidumbre, las personas que toman una decisión tienen poca o ninguna información sobre las circunstancias y los criterios que deben informarlas.

III HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis general:

HI: La gestión de calidad influye en la rentabilidad de las MYPEs
Ferreteras en la ciudad de Tingo María – Huánuco, 2019

Hipótesis específicas:

HE₁: La gestión de procesos influye en la rentabilidad de las MYPEs
Ferreteras en la ciudad de Tingo María – Huánuco, 2019

HE₂: La mejora continua influye en la rentabilidad de las MYPEs
Ferreteras en la ciudad de Tingo María – Huánuco, 2019

HE₃: El enfoque hacia el cliente influye en la rentabilidad de las
MYPEs Ferreteras en la ciudad de Tingo María – Huánuco,
2019

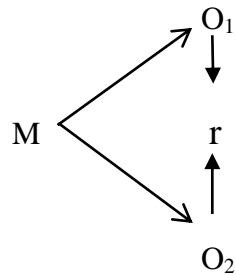
IV METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

Para la elaboración de esta investigación se aplicó un diseño Cuantitativo - correlacional; ya que se ha realizado sin manipular deliberadamente las variables y se pretende corroborar la relación existente entre las dos variables de estudio.

Esquema:

Se esquematiza de la siguiente manera:



Dónde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la V1

O₂ = Observación de la V2

R = Correlación entre dichas variables.

4.2 Población y muestra:

4.2.1 Población.

La población de nuestra investigación va a estar conformada por los dueños, gerentes o administradores de las ferreterías que se ubican geográficamente en la ciudad de Tingo María, distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado y departamento de Huánuco, que según datos de la Sunat del 2018 son 24 Empresas inscritas y activas del rubro ferreterías.

TABLA N° 01

**N° de empresas formales en el sector comercio, según división CIU,
2018**

División CIU 4	Descripción de la división CIU	N° de MYPEs
4752	Venta al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados	24
Total		24

Fuente: SUNAT registro único de contribuyentes 2018
Elaboración: Propia.

4.2.2 Muestra:

La muestra que se determinó, es una muestra poblacional es decir hemos tomado a toda la población como muestra que son las 24 MYPEs.

4.3 Definición y Operacionalización de las variables e indicadores.

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES
Gestión de calidad (Variable independiente)	La gestión de calidad es el conjunto de acciones encaminadas a planificar, organizar y controlar la función calidad en una empresa. El conjunto de acciones indicadas es imprescindible si se quieren lograr los objetivos de la calidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de procesos 	<ul style="list-style-type: none"> • Normalización de procedimientos. • Planes y sistemas de gestión
		<ul style="list-style-type: none"> • Mejora continua 	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades de mejora. • Evaluación de desempeño
		<ul style="list-style-type: none"> • Enfoque hacia el cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de las necesidades de los clientes • Satisfacción de las necesidades de los clientes.
Rentabilidad (variable dependiente)	Es la relación entre Ganancia y variables como Ventas, Capital, Activos, etc. A través de la rentabilidad puede saber aproximadamente si la gestión realizada es aceptable en términos de desempeño financiero	<ul style="list-style-type: none"> • Rentabilidad económica 	<ul style="list-style-type: none"> • Captación de futuros compradores • Incursión en nuevos mercados
		<ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento sostenible 	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de valor • Sostenibilidad económica.
		<ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento del producto • Estudio de mercado

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

4.4.1 Técnica:

La técnica que se empleará para la ejecución del presente proyecto de investigación será la encuesta:

Esta encuesta será aplicada a nuestra muestra con la finalidad de recolectar datos de primera mano.

4.4.2 Instrumento:

El instrumento que vamos a emplear son los cuestionarios de encuesta que contendrán una serie de preguntas con el fin de recabar datos que luego serán procesados para conseguir información relevante que cumplan con los objetivos de la presente investigación

4.5 Plan de análisis.

La técnica de recojo de información que se va a utilizar en la presente investigación son los cuestionarios auto administrados, el procesamiento de los datos recabados se realizara utilizando el programa SPSS 25, y la presentación de resultados se plasmara en forma de cuadros y gráficos estadísticos.

4.6 Matriz de consistencia

Título: GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS MYPES FERRETERAS EN LA CIUDAD DE TINGO MARÍA-HUÁNUCO, 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
GENERAL: ¿Cómo la gestión de calidad influye en la rentabilidad de las MYPES Ferreteras en la ciudad de Tingo María – Huánuco, 2019?	GENERAL: Establecer como la gestión de calidad influye en la rentabilidad de las MYPES Ferreteras en la ciudad de Tingo María – Huánuco, 2019	GENERAL: La gestión de calidad influye en la rentabilidad de las MYPES Ferreteras en la ciudad de Tingo María – Huánuco, 2019	Gestión de calidad (Variable independiente)	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de procesos 	<ul style="list-style-type: none"> Normalización de procedimientos. Planes y sistemas de gestión
				<ul style="list-style-type: none"> Mejora continua 	<ul style="list-style-type: none"> Actividades de mejora. Evaluación de desempeño
ESPECÍFICOS: PE₁: ¿Cómo la gestión de procesos influye en la rentabilidad de las MYPES Ferreteras en la ciudad de Tingo María – Huánuco, 2019?	ESPECÍFICOS: OE1: Conocer como la gestión de procesos influye en la rentabilidad de las MYPES Ferreteras en la ciudad de Tingo María – Huánuco, 2019	ESPECÍFICOS: HE1: La gestión de procesos influye en la rentabilidad de las MYPES Ferreteras en la ciudad de Tingo María – Huánuco, 2019		<ul style="list-style-type: none"> Enfoque hacia el cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Conocimiento de las necesidades de los clientes Satisfacción de las necesidades de los clientes.
PE₂: ¿De qué manera la mejora continua influye en la rentabilidad de las MYPES Ferreteras en la ciudad de Tingo María – Huánuco, 2019?	OE2: Establecer de qué manera la mejora continua influye en la rentabilidad de las MYPES Ferreteras en la ciudad de Tingo María – Huánuco, 2019	HE2: La mejora continua influye en la rentabilidad de las MYPES Ferreteras en la ciudad de Tingo María – Huánuco, 2019	Rentabilidad (variable dependiente)	<ul style="list-style-type: none"> Rentabilidad económica 	<ul style="list-style-type: none"> Captación de futuros compradores Incurción en nuevos mercados
				<ul style="list-style-type: none"> Crecimiento sostenible 	<ul style="list-style-type: none"> Creación de valor Sostenibilidad económica.
PE₃: ¿Qué tanto el enfoque hacia el cliente influye en la rentabilidad de las MYPES Ferreteras en la ciudad de Tingo María – Huánuco, 2019?	OE3: Identificar que tanto el enfoque hacia el cliente influye en la rentabilidad de las MYPES Ferreteras en la ciudad de Tingo María – Huánuco, 2019	HE3: El enfoque hacia el cliente influye en la rentabilidad de las MYPES Ferreteras en la ciudad de Tingo María – Huánuco, 2019		<ul style="list-style-type: none"> Toma de decisiones 	<ul style="list-style-type: none"> Conocimiento del producto Estudio de mercado

4.7.Principios Éticos.

4.7.1 PRINCIPIOS QUE RIGEN LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA

- **Protección a las personas.-** La persona en cualquier investigación es el fin y no el medio, por lo que necesita un cierto grado de protección, que se determinará de acuerdo con el riesgo en que incurra y la probabilidad de obtener un beneficio.

En el campo de la investigación, en el que trabajas con personas, debes respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solo implicará que las personas que son objeto de investigación participen voluntariamente en la investigación y tengan la información adecuada, sino que también implicará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, especialmente si se encuentran en una situación de vulnerabilidad especial.

- **Beneficencia y no maleficencia.-** Debe garantizarse el bienestar de las personas involucradas en las investigaciones. En ese sentido, el comportamiento del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, reducir posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.
- **Justicia.-** El investigador debe ejercer un juicio razonable y ponderado y tomar las precauciones necesarias para garantizar que sus prejuicios y las limitaciones de sus habilidades y conocimientos no den lugar ni toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas

involucradas en la investigación el derecho a acceder a sus resultados. El investigador también está obligado a tratar a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados con la investigación por igual.

- **Integridad científica.**- La integridad o la rectitud deben gobernar no solo la actividad científica de un investigador, sino que deben extenderse a sus actividades de enseñanza y práctica profesional. La integridad del investigador es especialmente relevante cuando, según los estándares éticos de su profesión, se evalúan y declaran posibles daños, riesgos y beneficios que pueden afectar a los involucrados en una investigación. Asimismo, se debe mantener la integridad científica al declarar conflictos de interés que puedan afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.
- **Consentimiento informado y expreso.**- En cada investigación, debe haber una manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante el cual las personas como sujetos de investigación o propietarios de datos consienten en el uso de información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

4.7.2 BUENAS PRÁCTICAS DE LOS INVESTIGADORES

Ninguno de los principios éticos exime al investigador de sus responsabilidades ciudadanas, éticas y deontológicas, por lo tanto, debe aplicar las siguientes buenas prácticas:

- El investigador debe ser consciente de su responsabilidad científica y profesional con la sociedad. En particular, es el deber y la responsabilidad personal del investigador considerar cuidadosamente las consecuencias que la realización y difusión de su investigación implican para los participantes y para la sociedad en general. Este deber y responsabilidad no pueden ser delegados a otras personas. "
- Con respecto a publicaciones científicas, el investigador debe evitar incurrir en fallas éticas debido a las siguientes inexactitudes:
 - a) Falsificar o inventar datos total o parcialmente.
 - b) Plagiar lo que ha sido publicado por otros autores en su totalidad o en parte.
 - c) Incluir como autor que no ha contribuido sustancialmente al diseño e implementación del trabajo y publicar repetidamente los mismos resultados.
- Las fuentes bibliográficas utilizadas en el trabajo de investigación deben citarse de conformidad con los estándares APA o VANCOUVER, según corresponda; respetando los derechos de autor.
- En la publicación de trabajos de investigación, se deben cumplir las disposiciones del Reglamento de propiedad intelectual institucional y otros reglamentos de orden público relacionados con los derechos de autor.

- El investigador, si es necesario, debe describir las medidas de protección para minimizar un riesgo eventual al ejecutar la investigación.
- Toda investigación debe evitar acciones que dañen la naturaleza y la biodiversidad.
- El investigador debe proceder con rigor científico asegurando la validez, confiabilidad y credibilidad de sus métodos, fuentes y datos. Además, debe garantizar un estricto cumplimiento de la veracidad de la investigación en todas las etapas del proceso.
- El investigador debe difundir y publicar los resultados de la investigación realizada en un entorno de ética, pluralismo ideológico y diversidad cultural and, así como comunicar los resultados de la investigación a las personas, grupos y comunidades que participan en ella.
- El investigador debe mantener la debida confidencialidad sobre los datos de las personas involucradas en la investigación. En general, debe garantizar el anonimato de los participantes.
- Los investigadores deben establecer procesos transparentes en su proyecto para identificar conflictos de intereses que involucren a la institución o los investigadores.
- El investigador, si fuera el caso, debe describir las medidas de protección para minimizar un riesgo eventual al ejecutar la investigación.

- Toda investigación debe evitar acciones lesivas a la naturaleza y a la biodiversidad.
- El investigador debe proceder con rigor científico asegurando la validez, la fiabilidad y credibilidad de sus métodos, fuentes y datos. Además, debe garantizar estricto apego a la veracidad de la investigación en todas las etapas del proceso.
- El investigador debe difundir y publicar los resultados de las investigaciones realizadas en un ambiente de ética, pluralismo ideológico y diversidad cultural, así como comunicar los resultados de la investigación a las personas, grupos y comunidades participantes de la misma.
- El investigador debe guardar la debida confidencialidad sobre los datos de las personas involucradas en la investigación. En general, deberá garantizar el anonimato de las personas participantes.
- Los investigadores deben establecer procesos transparentes en su proyecto para identificar conflictos de intereses que involucren a la institución o a los investigadores.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados:

Cuadro N° 1

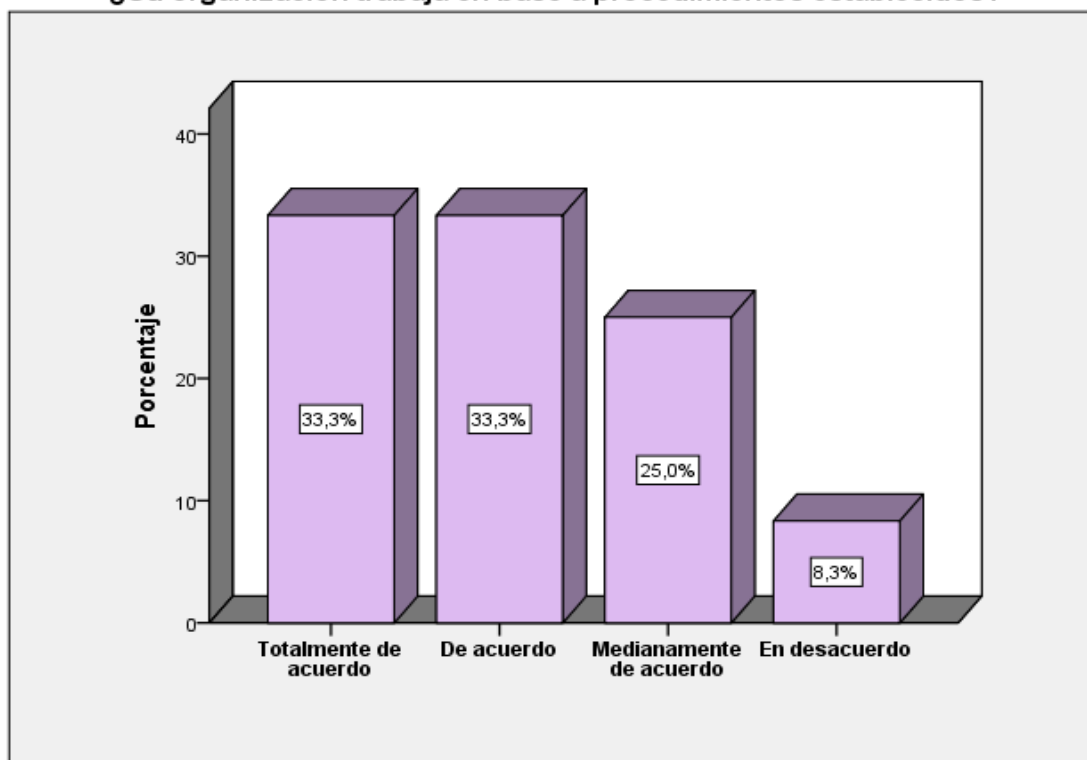
¿Su organización trabaja en base a procedimientos establecidos?

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	8	33,3	33,3	33,3
De acuerdo	8	33,3	33,3	66,7
Medianamente de acuerdo	6	25,0	25,0	91,7
En desacuerdo	2	8,3	8,3	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

Gráfico N° 1

¿Su organización trabaja en base a procedimientos establecidos?



Fuente: Cuadro N° 1
Elaboración: Propia

Interpretación y análisis:

Al consultarle a nuestros encuestados si: ¿Su organización trabaja en base a procedimientos establecidos?, el 33.3% manifestó estar totalmente de acuerdo, el 33.3% respondió de acuerdo, el 25% respondió medianamente de acuerdo y el 8.3% respondió que estaba en desacuerdo.

Cuadro N° 2

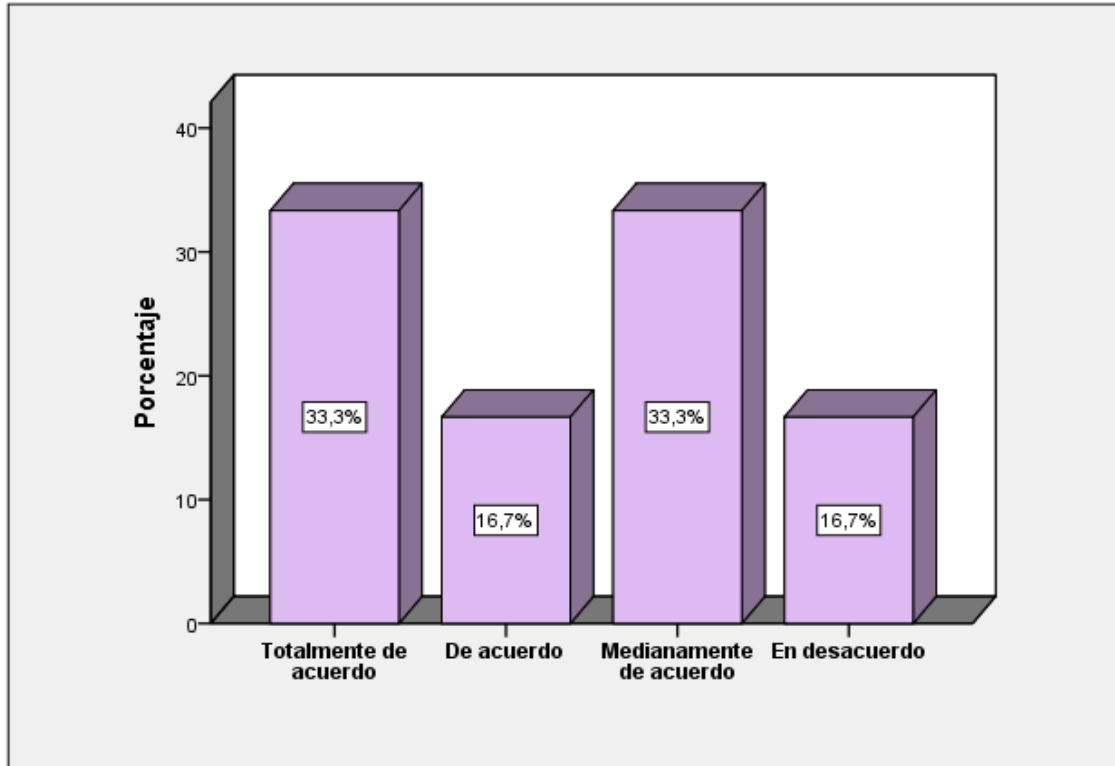
¿En el desarrollo de su gestión, se cumplen con lo que indican los planes de negocio?

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	8	33,3	33,3	33,3
De acuerdo	4	16,7	16,7	50,0
Medianamente de acuerdo	8	33,3	33,3	83,3
En desacuerdo	4	16,7	16,7	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

Gráfico N° 2

¿En el desarrollo de su gestión, se cumplen con lo que indican los planes de negocio?



Fuente: Cuadro N° 2
Elaboración: Propia

Interpretación y análisis:

Al consultarle a nuestros encuestados si: ¿En el desarrollo de su gestión, se cumplen con lo que indican los planes de negocio? El 33.3% respondió estar totalmente de acuerdo, el 16.7% respondió solo de acuerdo, el 33.3% respondió medianamente de acuerdo y el 16.7% respondió en desacuerdo.

Cuadro N° 3

¿En su organización se aplican planes de mejora continua?

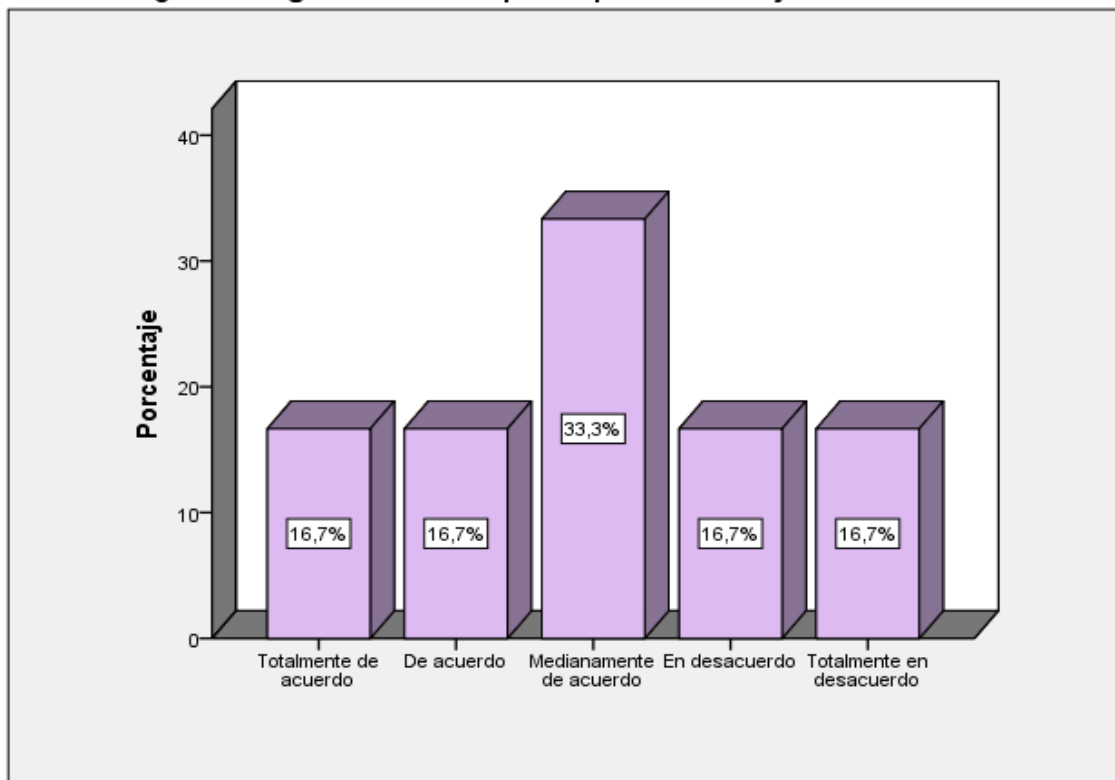
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	4	16,7	16,7	16,7
De acuerdo	4	16,7	16,7	33,3
Medianamente de acuerdo	8	33,3	33,3	66,7
En desacuerdo	4	16,7	16,7	83,3
Totalmente en desacuerdo	4	16,7	16,7	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia

Gráfico N° 3

¿En su organización se aplican planes de mejora continua?



Fuente: Cuadro N° 3

Elaboración: Propia

Interpretación y análisis:

Al consultarle a nuestros encuestados si: ¿En su organización se aplican planes de mejora continua? El 16.7% respondió totalmente de acuerdo, el 16.7% respondió de acuerdo, el 33.3% respondió medianamente de acuerdo, el 16.7% respondió en desacuerdo y el 16.7% respondió totalmente en desacuerdo.

Cuadro N° 4

¿Anualmente se realizan evaluaciones de desempeño de sus colaboradores?

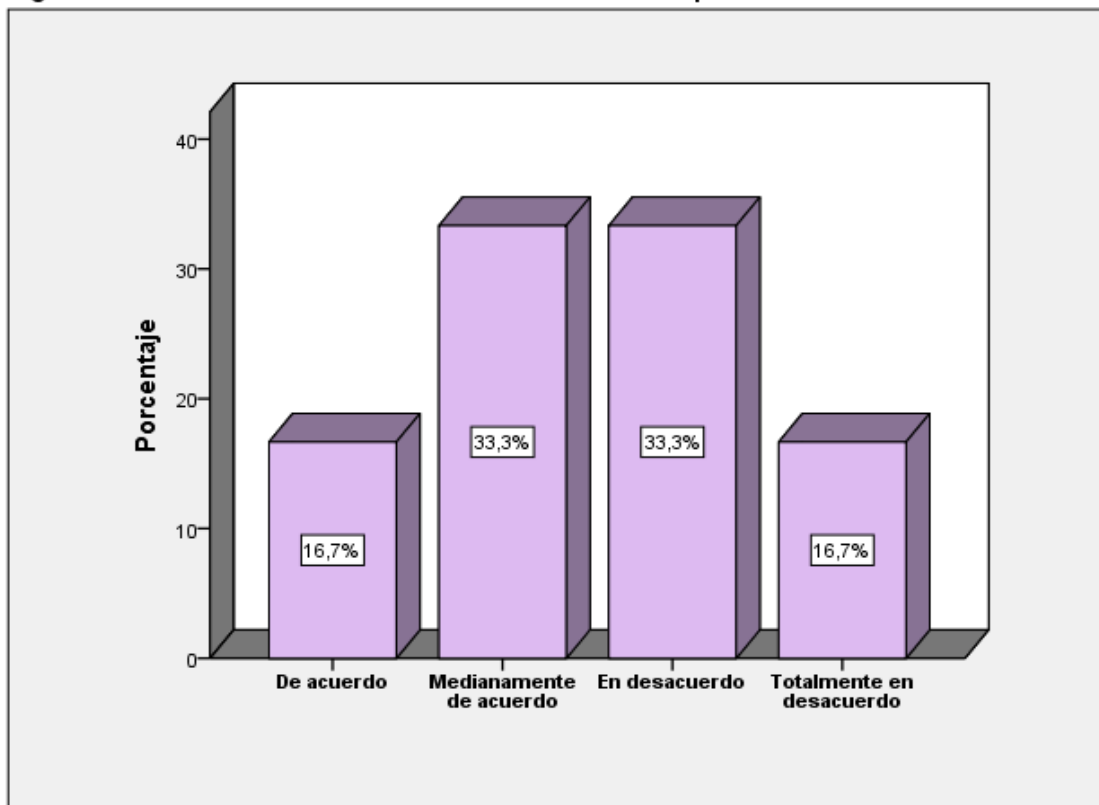
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	4	16,7	16,7	16,7
Medianamente de acuerdo	8	33,3	33,3	50,0
En desacuerdo	8	33,3	33,3	83,3
Totalmente en desacuerdo	4	16,7	16,7	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia

Gráfico N°

¿Anualmente se realizan evaluaciones de desempeño de sus colaboradores?



Fuente: Cuadro N° 4

Elaboración: Propia

Interpretación y análisis:

Al consultarle a nuestros encuestados si: ¿Anualmente se realizan evaluaciones de desempeño de sus colaboradores? , el 16.7% respondió estar de acuerdo, el 33.3% respondió estar medianamente de acuerdo, el 33.3% respondió que está en desacuerdo y el 16.7% respondió que está totalmente en desacuerdo.

Cuadro N°5

¿Su organización conoce las características de su mercado objetivo?

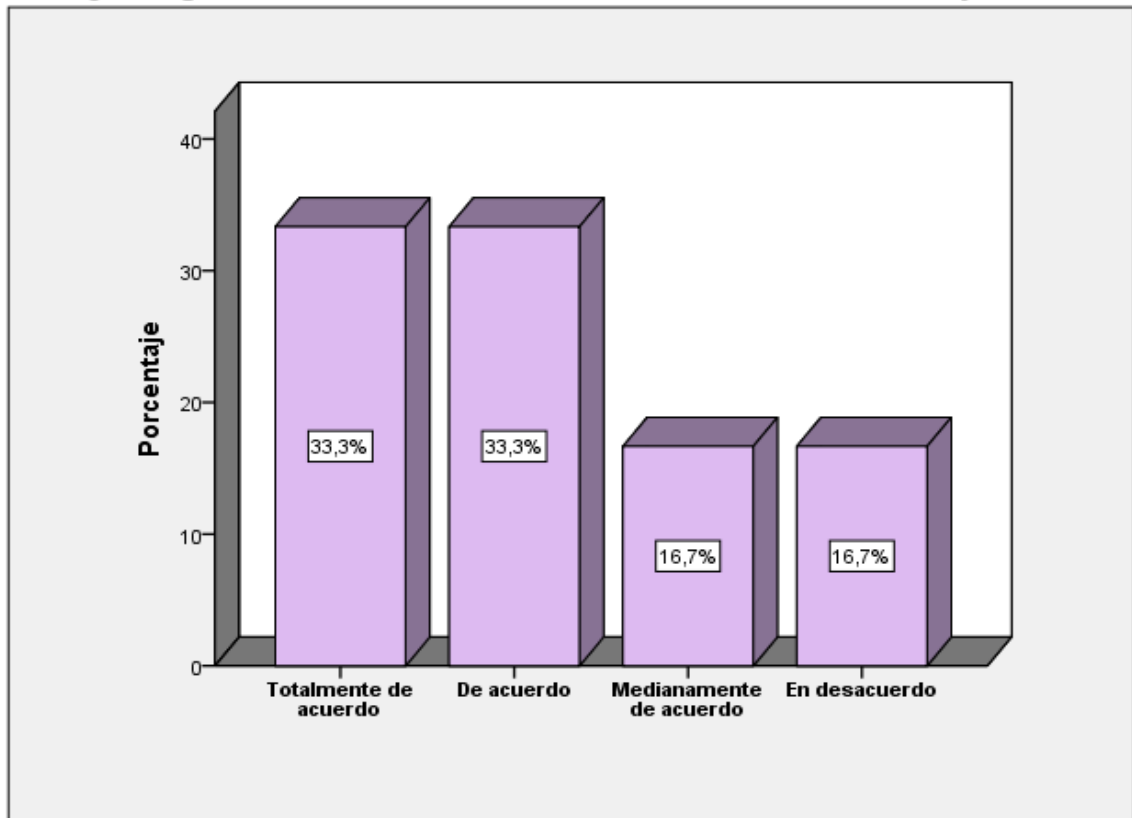
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	8	33,3	33,3	33,3
De acuerdo	8	33,3	33,3	66,7
Medianamente de acuerdo	4	16,7	16,7	83,3
En desacuerdo	4	16,7	16,7	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia

Gráfico N° 5

¿Su organización conoce las características de su mercado objetivo?



Fuente: Cuadro N° 5

Elaboración: Propia

Interpretación y análisis:

Al consultarle a nuestros encuestados si: ¿Su organización conoce las características de su mercado objetivo? El 33.3% respondió totalmente de acuerdo, el 33.3% respondió de acuerdo, el 16.7% respondió medianamente de acuerdo y el 16.7% respondió en desacuerdo.

Cuadro N°6

¿Su organización reconoce las necesidades de su mercado objetivo?

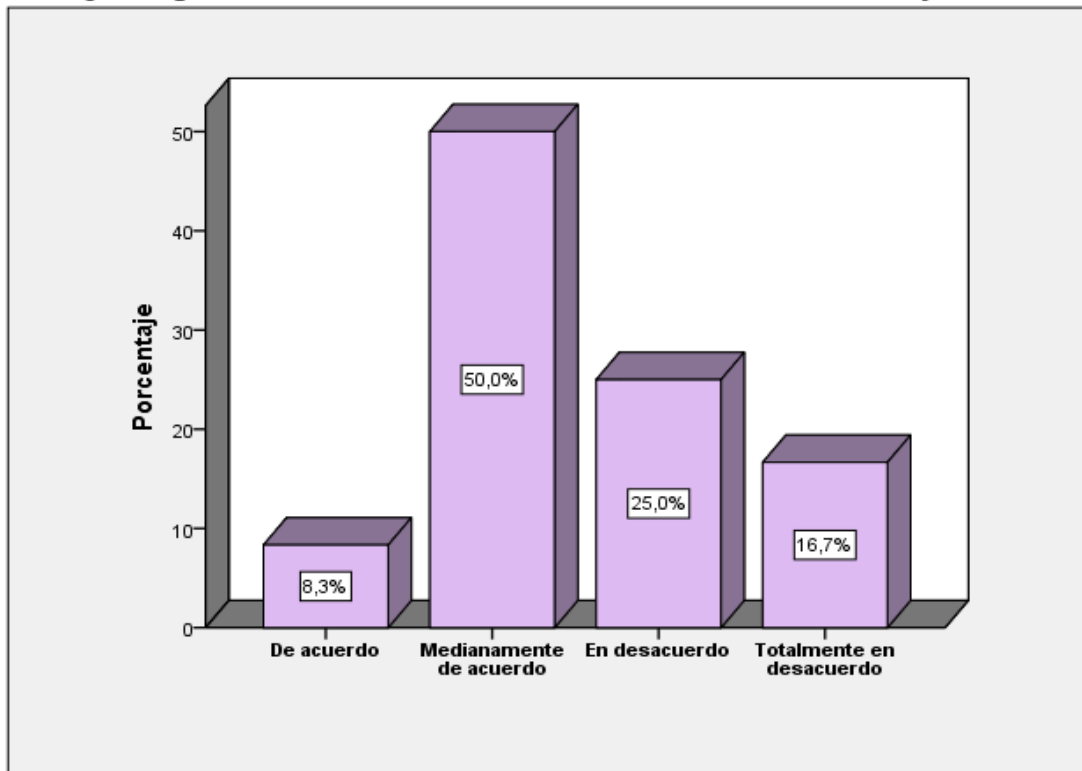
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	2	8,3	8,3	8,3
Medianamente de acuerdo	12	50,0	50,0	58,3
En desacuerdo	6	25,0	25,0	83,3
Totalmente en desacuerdo	4	16,7	16,7	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia

Gráfico N° 6

¿Su organización reconoce las necesidades de su mercado objetivo?



Fuente: Cuadro N° 6

Elaboración: Propia

Interpretación y análisis:

Al consultarle a nuestros encuestados si: ¿Su organización reconoce las necesidades de su mercado objetivo? El 8.3% respondió que está de acuerdo en que su organización reconoce las necesidades de su mercado objetivo, el 50% respondió que esta medianamente de acuerdo en que su organización reconoce las necesidades de su mercado objetivo, el 25% respondió que está en desacuerdo con respecto a que su organización reconoce las necesidades de su mercado objetivo y el 16.7% respondió que está totalmente en desacuerdo con que su organización reconoce las necesidades de su mercado objetivo

Cuadro N° 7

¿Su organización cuenta con un plan de marketing?

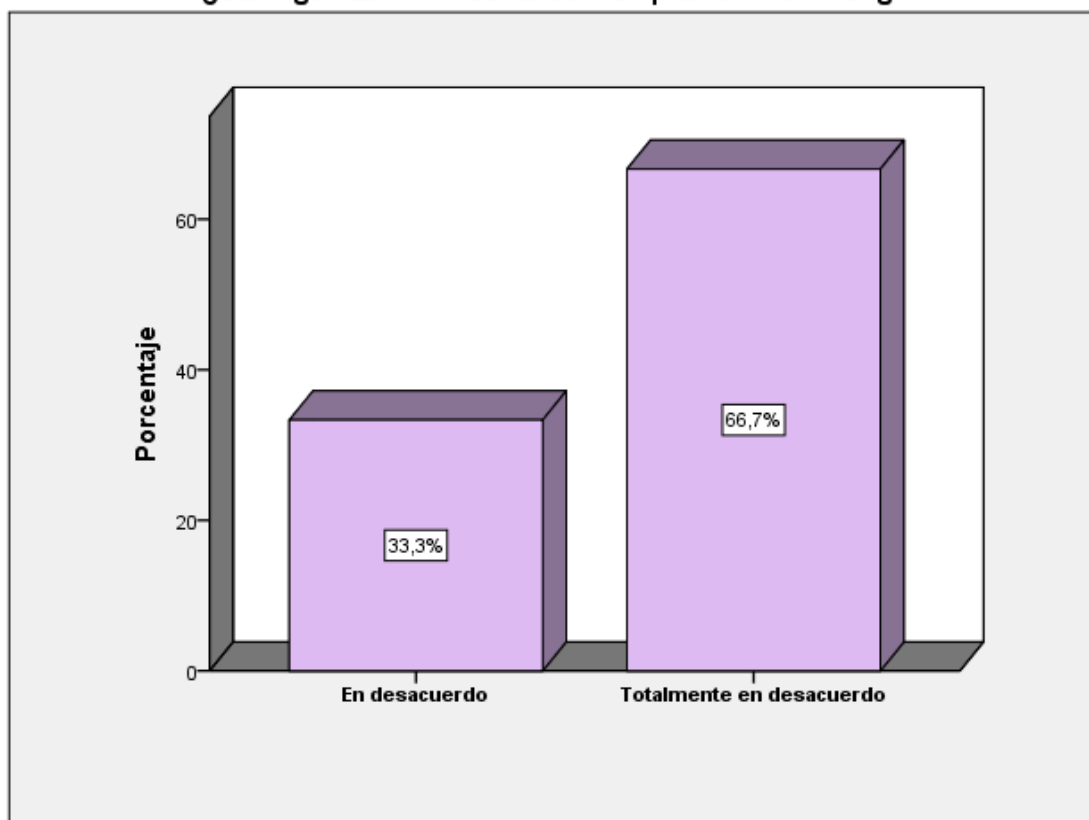
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	8	33,3	33,3	33,3
Totalmente en desacuerdo	16	66,7	66,7	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia

Gráfico N° 7

¿Su organización cuenta con un plan de marketing?



Fuente: Cuadro N° 7

Elaboración: Propia

Interpretación y análisis:

Al consultarle a nuestros encuestados si: ¿Su organización cuenta con un plan de marketing?, el 33.3% respondió que está en desacuerdo, es decir no tiene claro si la empresa cuenta con un plan de marketing y el 66.7% respondió que está totalmente en desacuerdo, es decir sabe que la empresa no cuenta con un plan de marketing.

Cuadro N° 8

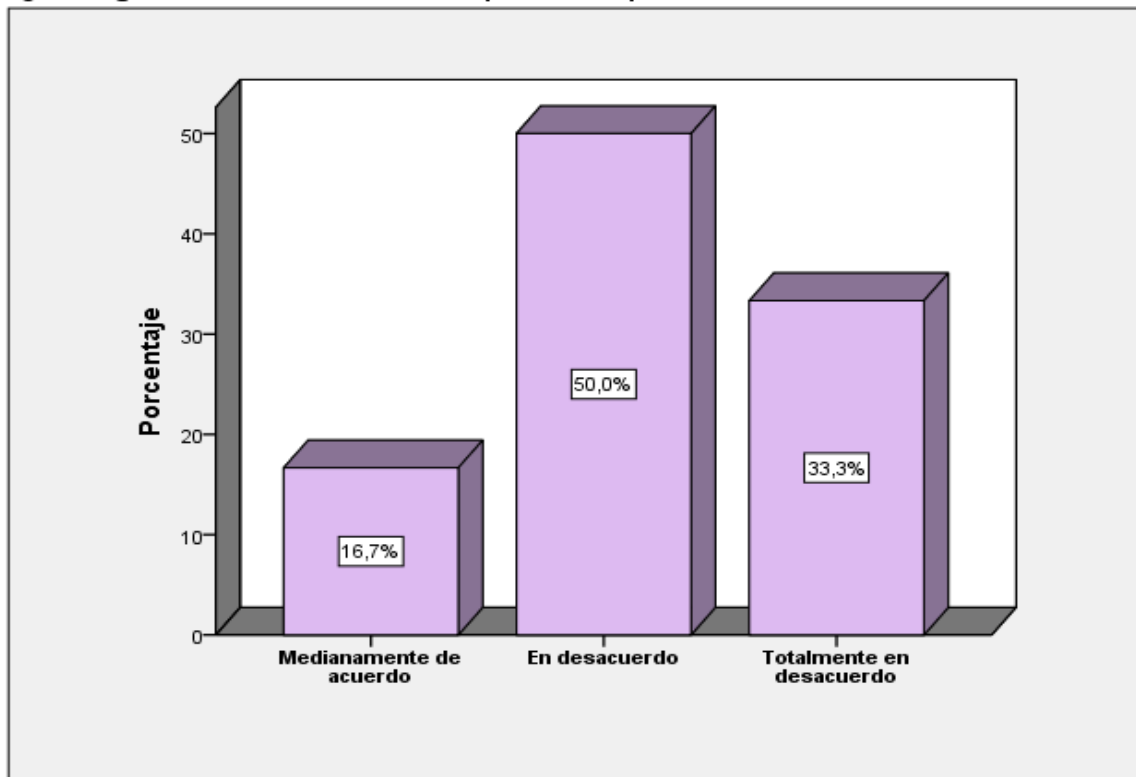
¿Su organización cuenta con un plan de expansión hacia a nuevos mercados?

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medianamente de acuerdo	4	16,7	16,7	16,7
En desacuerdo	12	50,0	50,0	66,7
Totalmente en desacuerdo	8	33,3	33,3	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

Gráfico N° 8

¿Su organización cuenta con un plan de expansión hacia a nuevos mercados?



Fuente: Cuadro N° 8
Elaboración: Propia

Interpretación y análisis:

Al consultarle a nuestros encuestados si: ¿Su organización cuenta con un plan de expansión hacia a nuevos mercados?, el 16.7% respondió medianamente de acuerdo, es decir tiene una idea de la expansión del negocio, el 50% respondió en desacuerdo, es decir la empresa no tiene claro un plan de expansión, y el 33.3% respondió totalmente en desacuerdo es decir que reconoce que la empresa no cuenta con ningún plan de expansión.

Cuadro N° 9

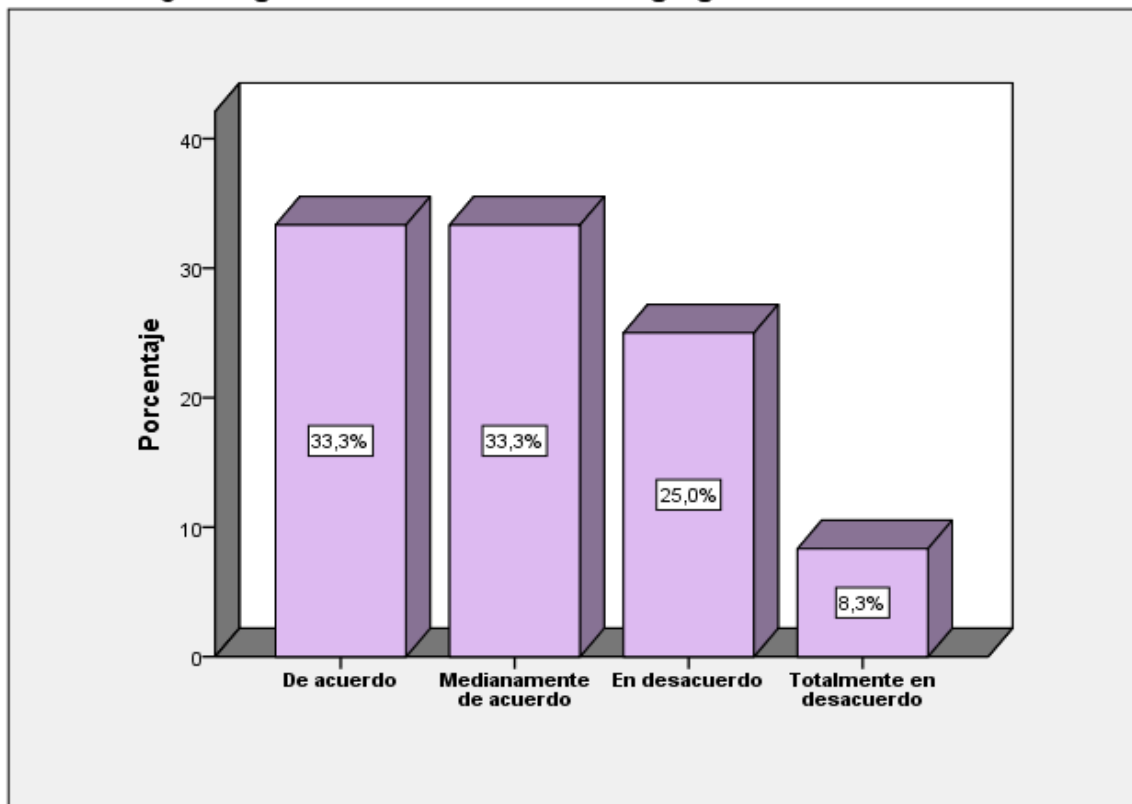
¿Su organización brinda un valor agregado a sus clientes?

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	8	33,3	33,3	33,3
Medianamente de acuerdo	8	33,3	33,3	66,7
En desacuerdo	6	25,0	25,0	91,7
Totalmente en desacuerdo	2	8,3	8,3	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

Gráfico N° 9

¿Su organización brinda un valor agregado a sus clientes?



Fuente: Cuadro N° 9
Elaboración: Propia

Interpretación y análisis:

Al consultarle a nuestros encuestados si: ¿Su organización brinda un valor agregado a sus clientes?, el 33.3% respondió que está de acuerdo en la empresa brinda un valor agregado a sus clientes, el 33.3% respondió medianamente de acuerdo en que la empresa brinda un valor agregado a sus clientes, el 25% respondió en desacuerdo que la empresa brinda un valor agregado a sus clientes y el 8.3% respondió totalmente en desacuerdo en que la empresa brinda un valor agregado a sus clientes

Cuadro N° 10

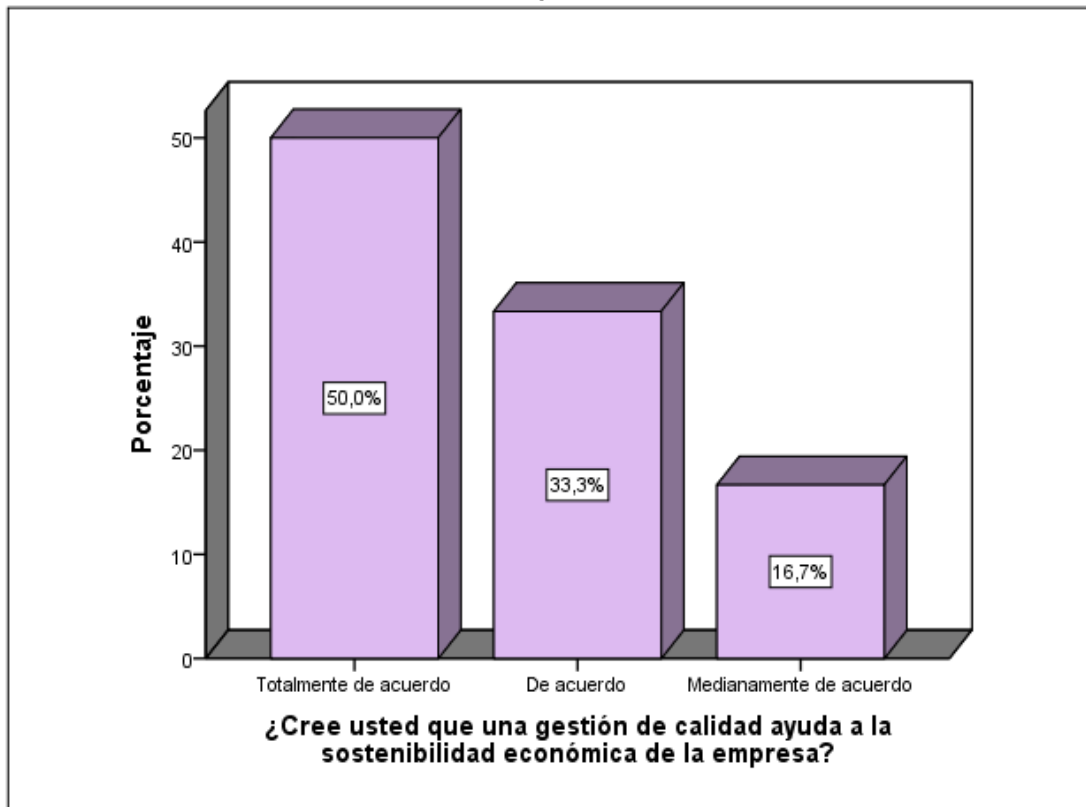
¿Cree usted que una gestión de calidad ayuda a la sostenibilidad económica de la empresa?

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	12	50,0	50,0	50,0
De acuerdo	8	33,3	33,3	83,3
Medianamente de acuerdo	4	16,7	16,7	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

Gráfico N°10

¿Cree usted que una gestión de calidad ayuda a la sostenibilidad económica de la empresa?



Fuente: Cuadro N° 10
Elaboración: Propia

Interpretación y análisis:

Al consultarle a nuestros encuestados si: ¿Cree usted que una gestión de calidad ayuda a la sostenibilidad económica de la empresa? El 50% respondió que está totalmente de acuerdo que una gestión de calidad ayuda a la sostenibilidad económica de la empresa, el 33.3% respondió que esta de acuerdo que una gestión de calidad ayuda a la sostenibilidad económica de la empresa y el 16.7% respondió medianamente de acuerdo que una gestión de calidad ayuda a la sostenibilidad económica de la empresa.

Cuadro N° 11

¿Su organización conoce al detalle los bienes y servicios que ofrece al público?

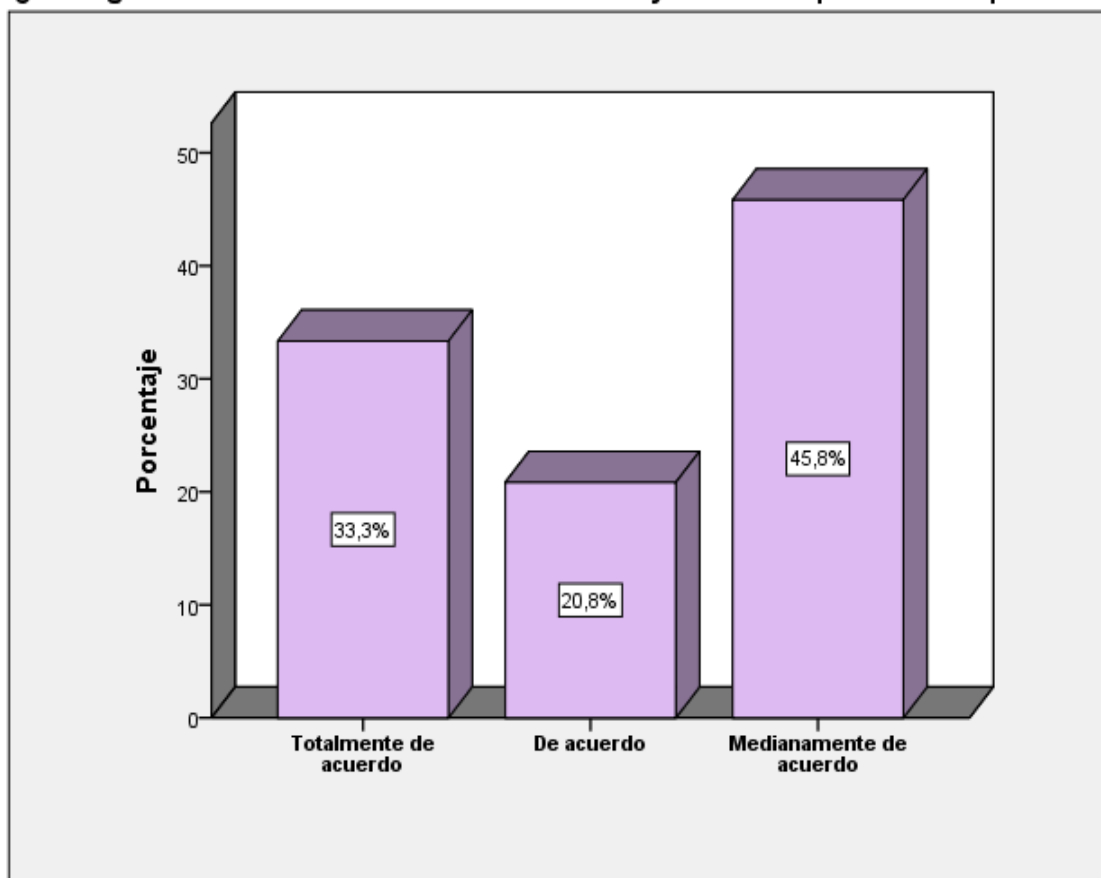
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	8	33,3	33,3	33,3
De acuerdo	5	20,8	20,8	54,2
Medianamente de acuerdo	11	45,8	45,8	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia

Gráfico N° 11

¿Su organización conoce al detalle los bienes y servicios que ofrece al público?



Fuente: Cuadro N° 11

Elaboración: Propia

Interpretación y análisis:

Al consultarle a nuestros encuestados si: ¿Su organización conoce al detalle los bienes y servicios que ofrece al público? El 33.3% respondió que están totalmente de acuerdo que su organización conoce al detalle los bienes y servicios que ofrece al público, el 20.8% respondió estar solo de acuerdo que su organización conoce al detalle los bienes y servicios que ofrece al público, y el 45.8% respondió estar medianamente de acuerdo que organización conoce al detalle los bienes y servicios que ofrece al público

Cuadro N° 12

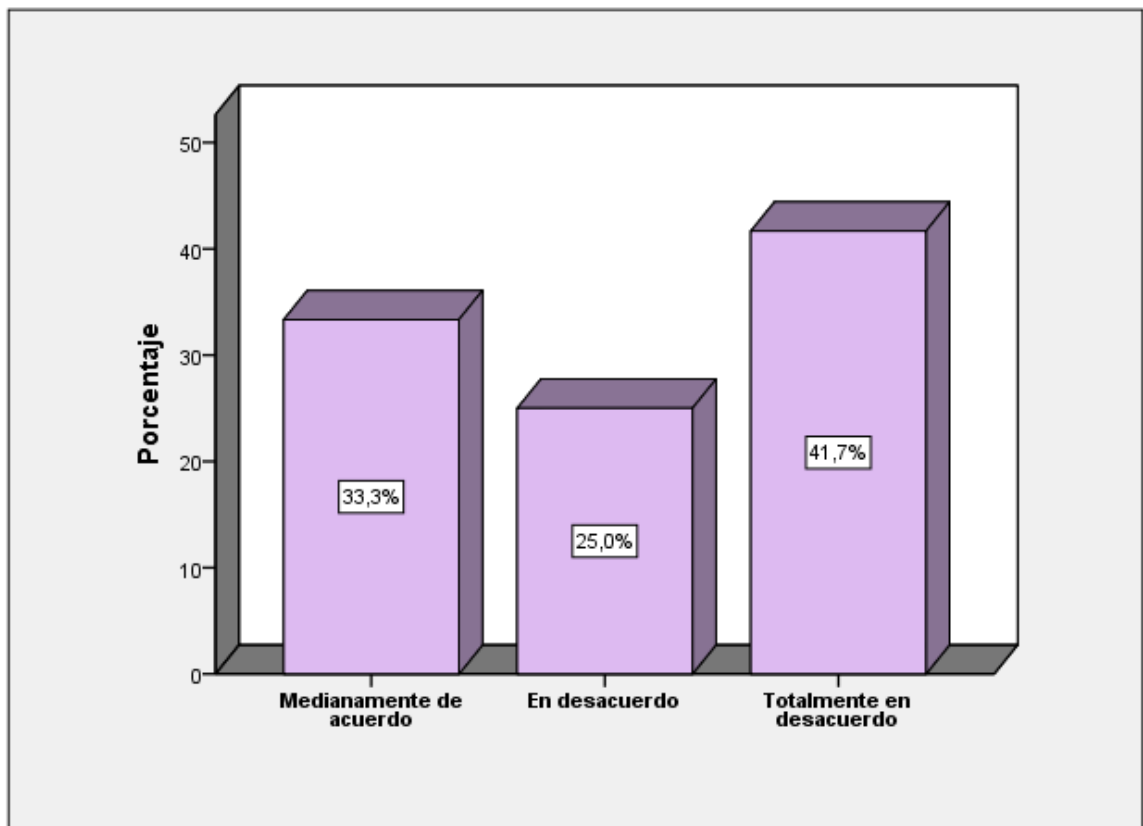
¿La toma de decisiones en su organización se da en base a estudios de mercado?

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medianamente de acuerdo	8	33,3	33,3	33,3
En desacuerdo	6	25,0	25,0	58,3
Totalmente en desacuerdo	10	41,7	41,7	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

Gráfico N° 12

¿La toma de decisiones en su organización se da en base a estudios de mercado?



Fuente: Cuadro N° 12
Elaboración: Propia

Interpretación y análisis:

Al consultarle a nuestros encuestados si: ¿La toma de decisiones en su organización se da en base a estudios de mercado? El 33.3% respondió estar medianamente de acuerdo con que la toma de decisiones en su organización se da en base a estudios de mercado, el 25% respondió estar en desacuerdo con que la toma de decisiones en su organización se da en base a estudios de mercado, y el 41.7% respondió estar totalmente en desacuerdo con que la toma de decisiones en su organización se da en base a estudios de mercado

5.2 Análisis de resultados.

5.2.1 Prueba de Hipótesis:

5.2.1.1 Hipótesis general

La gestión de calidad influye en la rentabilidad de las MYPES Ferreteras en la ciudad de Tingo María – Huánuco, 2019.

Ho = Hipótesis Nula

La gestión de calidad no influye en la rentabilidad de las MYPES Ferreteras en la ciudad de Tingo María.

HG= Hipótesis Alterna

La gestión de calidad influye en la rentabilidad de las MYPES Ferreteras en la ciudad de Tingo María.

Tabla N° 02

Prueba de hipótesis general

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	24,000 ^a	3	,000
Razón de verosimilitud	30,553	3	,000
Asociación lineal por lineal	14,836	1	,000
N de casos válidos	24		

Interpretación

La prueba de chi Cuadrado aplicada al total de las preguntas nos generó un resultado de 0,000 que es menor a 0,050 (rango maximo), por lo tanto se niega la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que afirma que: La gestión de calidad influye en la rentabilidad de las MYPEs Ferreteras en la ciudad de Tingo María.

5.2.1.2 Hipótesis Específica N°01

La gestión de procesos influye en la rentabilidad de las MYPEs Ferreteras en la ciudad de Tingo María – Huánuco, 2019.

Ho = Hipótesis Nula:

La gestión de procesos no influye en la rentabilidad de las MYPEs Ferreteras en la ciudad de Tingo María.

H₁= Hipótesis Alterna

La gestión de procesos influye en la rentabilidad de las MYPEs Ferreteras en la ciudad de Tingo María.

Tabla N° 03

La gestión de procesos influye en la rentabilidad de las MYPEs Ferreteras

Pruebas de chi-cuadrado

Preguntas	Sig. asintótica (bilateral)
¿Su organización trabaja en base a procedimientos establecidos? * ¿Su organización cuenta con un plan de marketing?	0,000
¿Su organización trabaja en base a procedimientos establecidos? * ¿Su organización cuenta con un plan de expansión hacia a nuevos mercados?	0,000
¿Su organización trabaja en base a procedimientos establecidos? * ¿Su organización brinda un valor agregado a sus clientes?	0,000
¿Su organización trabaja en base a procedimientos establecidos? * ¿Cree usted que una gestión de calidad ayuda a la sostenibilidad económica de la empresa?	0,000
¿Su organización trabaja en base a procedimientos establecidos? * ¿La toma de decisiones en su organización se da en base a estudios de mercado?	0,000
¿En el desarrollo de su gestión, se cumplen con lo que indican los planes de negocio? * ¿Su organización cuenta con un plan de marketing?	0,000
¿En el desarrollo de su gestión, se cumplen con lo que indican los planes de negocio? * ¿Su organización cuenta con un plan de expansión hacia a nuevos mercados?	0,000

Interpretación.

Como se nota en la correlación de las preguntas referidas a la gestión de procesos se puede observar que sus valores de prueba de Chi – cuadrado de Pearson, son menores al valor crítico 0.05, por lo tanto se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 .

Este análisis demuestra que: La gestión de procesos influye en la rentabilidad de las MYPEs Ferreteras en la ciudad de Tingo María.

5.2.1.3 Hipótesis Específica N°02

La mejora continua influye en la rentabilidad de las MYPEs Ferreteras en la ciudad de Tingo María – Huánuco, 2019

H_0 = Hipótesis Nula:

La mejora continua no influye en la rentabilidad de las MYPEs Ferreteras en la ciudad de Tingo María.

H_2 = Hipótesis Alterna

La mejora continua influye en la rentabilidad de las MYPEs Ferreteras en la ciudad de Tingo María

Tabla N° 04

La mejora continua influye en la rentabilidad de las MYPEs Ferreteras

Pruebas de chi-cuadrado

Preguntas	Sig. asintótica (bilateral)
¿En su organización se aplican planes de mejora continua? * ¿Su organización cuenta con un plan de marketing?	0,000
¿En su organización se aplican planes de mejora continua? * ¿Su organización cuenta con un plan de expansión hacia a nuevos mercados?	0,000
¿En su organización se aplican planes de mejora continua? * ¿Su organización brinda un valor agregado a sus clientes?	0,000
¿En su organización se aplican planes de mejora continua? * ¿La toma de decisiones en su organización se da en base a estudios de mercado?	0,000
¿En su organización se aplican planes de mejora continua? * ¿Cree usted que una gestión de calidad ayuda a la sostenibilidad económica de la empresa?	0,000
¿Anualmente se realizan evaluaciones de desempeño de sus colaboradores? * ¿Su organización brinda un valor agregado a sus clientes?	0,000
¿Anualmente se realizan evaluaciones de desempeño de sus colaboradores? * ¿Cree usted que una gestión de calidad ayuda a la sostenibilidad económica de la empresa?	0,000
¿Anualmente se realizan evaluaciones de desempeño de sus colaboradores? * ¿Su organización conoce al detalle los bienes y servicios que ofrece al público?	0,005

Interpretación.

Como se nota en la correlación de las preguntas referidas a la mejora continua, se puede observar que sus valores de prueba de Chi – cuadrado de Pearson, son menores al valor crítico 0.05, por lo tanto se rechaza la H_0 y se acepta la H_2 .

Este análisis demuestra que: La mejora continua influye en la rentabilidad de las MYPEs Ferreteras en la ciudad de Tingo María.

5.2.1.4 Hipótesis Específica N°03

El enfoque hacia el cliente influye en la rentabilidad de las MYPEs Ferreteras en la ciudad de Tingo María – Huánuco, 2019.

H_0 = Hipótesis Nula:

El enfoque hacia el cliente no influye en la rentabilidad de las MYPEs Ferreteras en la ciudad de Tingo María.

H_3 = Hipótesis Alterna

El enfoque hacia el cliente influye en la rentabilidad de las MYPEs Ferreteras en la ciudad de Tingo María.

Tabla N° 05

El enfoque hacia el cliente influye en la rentabilidad de las MYPEs Ferreteras

Pruebas de chi-cuadrado

Preguntas	Sig. asintótica (bilateral)
¿Su organización conoce las características de su mercado objetivo? * ¿Su organización cuenta con un plan de marketing?	0,000
¿Su organización conoce las características de su mercado objetivo? * ¿Su organización brinda un valor agregado a sus clientes?	0,000
¿Su organización conoce las características de su mercado objetivo? * ¿Su organización conoce al detalle los bienes y servicios que ofrece al público?	0,000
¿Su organización conoce las características de su mercado objetivo? * ¿La toma de decisiones en su organización se da en base a estudios de mercado?	0,000
¿Su organización reconoce las necesidades de su mercado objetivo? * ¿Su organización cuenta con un plan de marketing?	0,048
¿Su organización reconoce las necesidades de su mercado objetivo? * ¿Su organización cuenta con un plan de expansión hacia a nuevos mercados?	0,000
¿Su organización reconoce las necesidades de su mercado objetivo? * ¿Su organización brinda un valor agregado a sus clientes?	0,000
¿Su organización reconoce las necesidades de su mercado objetivo? * ¿Su organización conoce al detalle los bienes y servicios que ofrece al público?	0,014
¿Su organización reconoce las necesidades de su mercado objetivo? * ¿La toma de decisiones en su organización se da en base a estudios de mercado?	0,005

Interpretación.

Como se nota en la correlación de las preguntas referidas al enfoque hacia el cliente, se puede observar que sus valores de prueba de Chi – cuadrado de Pearson, son menores al valor crítico 0.05, por lo tanto se rechaza la H_0 y se acepta la H_3 .

Este análisis demuestra que: el enfoque hacia el cliente influye en la rentabilidad de las MYPEs Ferreteras en la ciudad de Tingo María.

5.2.2. Discusión de resultados:

- a) (Jaramillo Aguirre, 2014) en su tesis titulada: Relación entre la Gestión del Capital de Trabajo y la Rentabilidad en la industria de distribución de Químicos en Colombia; llego a las siguientes conclusiones:

Los resultados evidencian de forma empírica que existe una relación entre los factores del capital de trabajo y la rentabilidad empresarial. Se observa una relación significativamente negativa entre los días de cuentas por cobrar y la rentabilidad empresarial GOP, mientras que se evidencia una relación positiva pero no significativa en cuanto a la rentabilidad ROA.

Nuestra investigación llego a una conclusión parecida, si bien no existen planes estrictos, el conocimiento empírico ha hecho que la gestión de calidad se de en estas organizaciones, pero se da manera regular.

b) (Hervas Guerrero, 2017) en su tesis titulada: Estudio De La Rentabilidad Económica Para La Planificación De La Inversión De Los Talleres Artesanales Del Barrio De Los Carpinteros, Cantón Riobamba, Período 2013-2015; donde se planteó el objetivo general ; Determinar la incidencia del estudio de la rentabilidad económica en la planificación de la inversión de los talleres artesanales del Barrio de los Carpinteros, cantón Riobamba, es Investigación Descriptiva, ya que en este caso las variaciones de la Rentabilidad obtenida por los talleres artesanales del Barrio de Los Carpinteros y cómo planifican sus inversiones, con una población integrada por 22 propietarios de los talleres artesanales del barrio de Los Carpinteros del cantón Riobamba y muestra se trabajó con toda la población, sus conclusiones:

En los talleres artesanales del Barrio de los Carpinteros, la inversión que se realiza para la adquisición de materias primas y maquinaria está relacionada directamente con la rentabilidad económica obtenida, porque estos factores son la clave para el cumplimiento de su actividad productiva.

En nuestro caso no se habló de materias primas y maquinarias, sino del servicio y el conocimiento de mercado que deben tener las empresas ferreteras de la ciudad de Tingo María, la cual nos revelo que no cuentan con planes de marketing, ni de expansión y que existe un gran conformismo.

c) (Joubert, 2014) en su tesis; Los Sistemas de Gestión de Calidad en el Sector Hotelero: Perspectivas y Desafíos para su Implementación en

Hoteles de la Ciudad de Neuquén – 2014, en donde se planteó como objetivo Diagnosticar el contexto del mercado hotelero de la ciudad de Neuquén e identificar aquellos hoteles que no están implementando un SGC, para la realización se utilizó el diseño de investigación descriptiva de enfoque cualitativo con un proceso inductivo y concluyó:

Que la mayoría de los encargados de dirigir las empresas hoteleras, no tienen un conocimiento certero de los SGC e inclusive no poseen las bases suficientes como para poder iniciar un proceso de implementación, ya que, están orientados principalmente a resolver situaciones del momento y a adaptarse a lo que el entorno les va solicitando. Así, cabe pensar que los SGC se implementarían efectivamente si surgen como un requisito más dentro de las exigencias para poder permanecer en el mercado.

Los resultados de nuestra investigación, coinciden, ya que los dueños, gerentes o administradores de las empresas ferreteras de la ciudad de Tingo María, no conocen o simplemente no aplican ningún sistema de gestión de calidad en sus organizaciones.

- d) (Benites Castro & Chávez García, 2014) en su tesis: El sistema de costos ABC y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de calzados Rip Land S.A.C, tiene como objetivo general Demostrar que la aplicación del sistema de costos ABC incide en la rentabilidad de la empresa de

Calzados Rip Land S.A.C, con un diseño de investigación experimental donde dio a las conclusiones siguientes:

El sistema de costeo ABC permite asignar mejor los costos indirectos por cada actividad de la empresa, así mismo nos ayuda a determinar la rentabilidad real para la toma de decisiones por parte de la gerencia. El sistema de costeo ABC en las líneas de producción de calzado, resultando rentables los productos; los mismos que conllevarán a que los procesos sean más eficientes y óptimos.

Si bien no se trató a cerca del sistema de costeo ABC, pero se consultó a cerca de los planes de marketing y los planes estratégicos de expansión, a lo cual respondieron en su mayoría que no poseían ninguno de ellos.

- e) (Rayco Burga, 2017) La Gestión de Calidad y su Influencia en la Rentabilidad de Placeres Peruanos S.A.C, Chimbote; se planteó el objetivo general determinar de qué manera la Gestión de Calidad influye en la rentabilidad de la empresa Placeres Peruanos S.A.C. Chimbote, la investigación es de tipo Descriptiva y aplicativa, la población constituida por la empresa materia de estudio, con la muestra está constituida por el Gerente, Administrador y Contador. Teniendo en cuenta que la técnica de muestreo es no probabilística por conveniencia, determinando que:

La Gestión de Calidad influye en la rentabilidad de la empresa Placeres Peruanos S.A.C. Chimbote; el buen manejo del sistema de

Gestión de Calidad contribuye a cambiar positivamente en la Rentabilidad y liquides de la empresa.

En nuestro caso podemos concluir que la gestión de calidad se aplica de manera superficial y por tanto los resultados son medianamente aceptables.

- f) (Silva Macetas, 2014), Análisis De Calidad De Los Productos En La Cooperativa Agroindustrial Naranjillo; donde el objetivo general es; Analizar la influencia de la Calidad de los granos del Cacao en la rentabilidad de la Cooperativa Agroindustrial Naranjilla y para llevar a cabo se utilizó el tipo de investigación transversal ya que se tomó en cuenta datos primarios de una realidad específica en un tiempo determinado, su población para exportar el grano de cacao se coloca en cajas de 14 kilos, por lo que el promedio de cajas exportable para estos años fue de 83,016.38 cajas, la muestra se dio con 83,016 cajas de grano de Cacao. El autor llega a las siguientes conclusiones:

Realizado la evaluación individual de los parámetros para el modelo planteado se verifico que la Calidad del grano de Cacao guarda una relación positiva con la rentabilidad económica de las agroindustrias Naranjilla en la ciudad de Tingo María, de tal forma que se demuestra la hipótesis planteada. Técnicamente se sustenta porque los T calculados de los parámetros comportamentales son mayores a los de T tabla a un nivel de 95% de confiabilidad estadística.

En nuestro caso la investigación es de tipo descriptiva por lo que solo nos limitamos a describir las variables de estudio, mas no interferimos en ellas, por lo que podemos concluir que la gestión de calidad se aplica de manera superficial y por tanto los resultados son medianamente aceptables.

VI CONCLUSIONES

1. La hipótesis general planteaba que: La gestión de calidad influye en la rentabilidad de las MYPEs Ferreteras en la ciudad de Tingo María – Huánuco, 2019; se logró corroborar que efectivamente, existe una relación directa entre la gestión de calidad y las dimensiones de la rentabilidad de las empresas ferreteras, esto debido a que un 83.3% de los clientes encuestados respondieron que están totalmente de acuerdo y de acuerdo con que una gestión de calidad ayuda a la sostenibilidad económica de la empresa y en cuanto a la aplicación de elementos de gestión de calidad como: la gestión de procesos, la mejora continua y el enfoque a los clientes tuvieron resultados muy positivos como se puede apreciar en los cuadros: 1,2,3,4,5 y 6 de la presente tesis.
2. Con respecto a la gestión de procesos se pudo corroborar que: las ferreterías encuestadas trabajan en su organización en base a procedimientos establecido 66.9% (totalmente de acuerdo y de acuerdo); también pudimos determinar que en el desarrollo de su gestión, se cumplen con lo que indican los planes de negocio (50% totalmente de acuerdo y de acuerdo) pero existe un gran porcentaje que a veces trabajan de esta manera y otras que no siguen el plan de negocios.
3. Con respecto a la mejora continua, se pudo corroborar que: son pocas las empresas que aplican planes de mejora continua en sus organizaciones, solo el 33.3% (totalmente de acuerdo y de acuerdo) y que existe un gran sector que lo aplica a medias 33.3% (medianamente de acuerdo)
4. Con respecto a el enfoque hacia el cliente, se pudo identificar que: la mayoría de las organizaciones conocen las características de su mercado objetivo 66.7%

(totalmente de acuerdo y de acuerdo) pero existe un porcentaje significativo que desconoce la características de su mercado objetivo, por otro lado pudimos corroborar también que existe una gran porcentaje de empresas que reconocen las necesidades de su mercado objetivo 58.3% (totalmente de acuerdo y de acuerdo) pero existe un preocupante 41.7% que desconoce las necesidades de su mercado objetivo (en desacuerdo y totalmente en desacuerdo)

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones:

1. Se recomienda que: para lograr una adecuada gestión de calidad, se requiere en un primer momento, entender y cuantificar los procesos de la organización, y luego, elaborar un plan de gestión de calidad.
2. Generar un diagrama de procesos para los procesos clave del negocio; y luego redefinirlos a través de la reingeniería o la mejora continua.
3. Desarrollar círculos de calidad en la empresa, para poder identificar y resolver problemas o puntos de mejora en la organización.
4. Se deberá contar con un plan de marketing específico y orientado hacia la identificación de los deseos y necesidades de nuestro mercado objetivo, con el fin de desarrollar mejor este enfoque hacia el cliente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Jaramillo Aguirre, S. (2014). Relación entre la Gestión del Capital de trabajo y la Rentabilidad en la Industria de distribución de Químicos en Colombia. Bogotá, Colombia: Universidad Católica de Colombia. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3235/323547319006.pdf>
- Álvarez. (2006). Importancia de la Calidad del Servicio al Cliente para el Funcionamiento de las Empresas. El Buzón de Pacioli, 11. Obtenido de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>
- Benites Castro, C. V., & Chávez García, T. L. (2014). El Sistema De Costos Abc Y Su Incidencia En La Rentabilidad De La Empresa De Calzados Rip Land S.A.C. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/991/1/BENITES_CECILIA_SISTEMA_COSTOS%20ABC_RENTABILIDAD.pdf
- Bravo, M. (2007). Contabilidad General (7a ed.). Quito: UCE.
- Carrion Ramirez, R. N. (2019). Calidad De Servicio y Lealtad Del Cliente En La Entidad Bancaria Mi Banco Sucursal Huancayo Matriz. TINGO MARÍA: UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA. Obtenido de http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1398/RNCR_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ccopa Hermes, B. A. (2015). De Servicio Y Lealtad Del Consumidor En Instituciones Financieras De La Ciudad De Tingo María- 2015. TINGO MARÍA: UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA. Obtenido de

http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1215/ACHB_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Coelho, F. (28 de 09 de 2019). Metodología de la investigación. Obtenido de Significados.com: <https://www.significados.com/metodologia-de-la-investigacion/>

Colaboradores de Wikipedia. (29 de Octubre de 2019). Ferretería. Recuperado el 17 de noviembre de 2019, de <https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Ferreter%C3%ADa&oldid=120885405>

Crosby. (29 de 11 de 1987). Blogger.com. Obtenido de Blogger.com: <http://igecalidad.blogspot.com/2014/11/filosofia-de-la-calidad.html>

Definiciones-de.com. (19 de Agosto de 2010). Definiciones-de.com. Obtenido de Definición de ferretería: <http://www.definiciones-de.com/Definicion/de/ferreteria.php>

Deming. (29 de noviembre de 1989). Filosofía de la calidad. Obtenido de Blogger.com: <http://igecalidad.blogspot.com/2014/11/filosofia-de-la-calidad.html>

Fernández, M. (16 de agosto de 2000). Calidad Fuerza 4. Obtenido de Blogger.com: <http://calidadfuerza4.blogspot.com/2012/08/historia-de-la-calidad-evolucion-del.html>

Figueroa Robles, Y. M. (2016). Caracterización De La Gestión De Calidad Bajo El Enfoque Lean Manufacturing De Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Industrial- Rubro Elaboración De Productos De Panadería Del Distrito De Huaraz, 2015. Huaraz: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.

Obtenido de
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1062/MYPE_GESTION_DE_CALIDAD_FIGUEROA_ROBLES_YOSELYN_MELISSA.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Guerrero, M. F. (2017). Estudio De La Rentabilidad Económica Para La Planificación De La Inversión De Los Talleres Artesanales Del Barrio De Los Carpinteros, Cantón Riobamba, Período 2013-2015. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/4065>

Hervas Guerrero, M. F. (2017). Estudio de la Rentabilidad Económica para la Planificación de la Inversión de los Talleres Artesanales del Barrio de los Carpinteros, Cantón Riobamba, Período 2013-2015. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/4065>

Joubert, E. G. (2014). Los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero: perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles de la ciudad de Neuquén. Neuquén: Universidad Nacional de Quilmes. Obtenido de <https://ridaa.unq.edu.ar/bitstream/handle/20.500.11807/130/TESIS%20JOURT.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lopez, M. (20 de Mayo de 2009). En Pymes y Autónomos. Obtenido de La calidad puede aumentar la rentabilidad: <https://www.pymesyautonomos.com/estrategia/la-calidad-puede-aumentar-la-rentabilidad>

- Mendez. (2001). La Importancia del Control Interno en los Inventarios de las Micro Empresas. El Buzon de Pacioli, 16. Obtenido de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>
- Pérez Porto , J., & Merino, M. (2017). Definicion de. Obtenido de Definición de ferretería: <https://definicion.de/ferreteria/>
- Pérez Porto, J., & Merino, M. (2012). Definicion.de:. Obtenido de Concepto de gestión: (<https://definicion.de/gestion/>)
- Picon Macedo, R. (2017). Gestión De Calidad Bajo El Enfoque De Marketing En El Sector Comercial, Rubro Ferreterias, Distrito De Calleria, Año 2017. : . Pucallpa: Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2774/GESTION_DE_CALIDAD_MARKETING_PICON_MACEDO_RICARDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pola. (1988). Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1062/MYPE_GESTION_DE_CALIDAD_FIGUEROA_ROBLES_YOSELYN_MELISSA.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Rayco Burga, S. C. (2017). La gestión de calidad y su influencia en la rentabilidad de placeres Peruanos S.A.C., Chimbote. Chimbote: UNIVERSIDAD SAN PEDRO. Obtenido de <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/9567>
- Silva Macetas, C. U. (2014). ANALISIS DE CALIDAD DE LOS PRODUCTOS EN LA COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL NARAJILLO. Tingo María: UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA. Obtenido de

<http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/669/T.EC-81.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Unizar. (2008). ciberconta.unizar.es. Obtenido de Rentabilidad y Ventaja Comparativa: Un análisis de los sistemas de producción de Guayaba en el Estado de Michoacán: <http://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisR.pdf>

Wayne, M. y. (2008). Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación. Obtenido de Gestión educativa y su relación con la práctica docente en las instituciones educativas emblemáticas de la ciudad de Puno – 2014 - Perú: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682015000100006

ANEXO



Anexo 1:

Cuestionario:

Estimado Sr/ Sra, agradecemos por anticipado sus invaluables respuestas, que nos ayudaran a identificar como se está trabajando el tema de gestión de calidad y como esta, afecta la rentabilidad de las MYPEs ferreteras de la ciudad de tingo María.

Para tal efecto, por favor marque con una “X” en el casillero de su preferencia según la siguiente escala:

A	B	C	D	E
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Medianamente de acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

N°	Preguntas	A	B	C	D	E
1	¿Su organización trabaja en base a procedimientos establecidos?					
2	¿En el desarrollo de su gestión, se cumplen con lo que indican los planes de negocio?					
3	¿En su organización se aplican planes de mejora continua?					
4	¿Anualmente se realizan evaluaciones de desempeño de sus colaboradores?					
5	¿Su organización conoce las características de su mercado objetivo?					
6	¿Su organización reconoce las necesidades de su mercado objetivo?					
7	¿Su organización cuenta con un plan de marketing?					
8	¿Su organización cuenta con un plan de expansión hacia a nuevos mercados?					
9	¿Su organización brinda un valor agregado a sus clientes?					
10	¿Cree usted que una gestión de calidad ayuda a la sostenibilidad económica de la empresa?					
11	¿Su organización conoce al detalle los bienes y servicios que ofrece al público?					
12	¿La toma de decisiones en su organización se da en base a estudios de mercado?					

Anexo N° 02

Fiabilidad de instrumento- Alfa de Cronbach

Estadísticas de elemento

Preguntas	Media	Desviación estándar	N
1. ¿Su organización trabaja en base a procedimientos establecidos?	2,08	,974	24
2. ¿En el desarrollo de su gestión, se cumplen con lo que indican los planes de negocio?	2,33	1,129	24
3. ¿En su organización se aplican planes de mejora continua?	3,00	1,319	24
4. ¿Anualmente se realizan evaluaciones de desempeño de sus colaboradores?	3,50	,978	24
5. ¿Su organización conoce las características de su mercado objetivo?	2,17	1,090	24
6. ¿Su organización reconoce las necesidades de su mercado objetivo?	3,50	,885	24
7. ¿Su organización cuenta con un plan de marketing?	4,67	,482	24
8. ¿Su organización cuenta con un plan de expansión hacia a nuevos mercados?	4,17	,702	24
9. ¿Su organización brinda un valor agregado a sus clientes?	3,08	,974	24
10. ¿Cree usted que una gestión de calidad ayuda a la sostenibilidad económica de la empresa?	1,67	,761	24
11. ¿Su organización conoce al detalle los bienes y servicios que ofrece al público?	2,00	,834	24
12. ¿La toma de decisiones en su organización se da en base a estudios de mercado?	4,08	,881	24

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,978	,981	12

Interpretación: Aplicando el estudio de fiabilidad del Alfa de Cronbach, el cual nos brinda un estudio de fiabilidad de las 12 preguntas, dando como resultado 0.978 que es mayor al valor límite que es 0.800, por lo cual nuestro instrumento es confiable para ser aplicado.

ANEXO N° 03: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS MYPES FERRETERAS EN LA CIUDAD DE TINGO MARÍA-HUÁNUCO, 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
GENERAL: ¿Cómo la gestión de calidad influye en la rentabilidad de las MYPES Ferreteras en la ciudad de Tingo María – Huánuco, 2019?	GENERAL: Establecer como la gestión de calidad influye en la rentabilidad de las MYPES Ferreteras en la ciudad de Tingo María – Huánuco, 2019	GENERAL: La gestión de calidad influye en la rentabilidad de las MYPES Ferreteras en la ciudad de Tingo María – Huánuco, 2019	Gestión de calidad (Variable independiente)	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de procesos 	<ul style="list-style-type: none"> Normalización de procedimientos. Planes y sistemas de gestión
				<ul style="list-style-type: none"> Mejora continua 	<ul style="list-style-type: none"> Actividades de mejora. Evaluación de desempeño
ESPECÍFICOS: PE₁: ¿Cómo la gestión de procesos influye en la rentabilidad de las MYPES Ferreteras en la ciudad de Tingo María – Huánuco, 2019?	ESPECÍFICOS: OE₁: Conocer como la gestión de procesos influye en la rentabilidad de las MYPES Ferreteras en la ciudad de Tingo María – Huánuco, 2019	ESPECÍFICOS: HE₁: La gestión de procesos influye en la rentabilidad de las MYPES Ferreteras en la ciudad de Tingo María – Huánuco, 2019		<ul style="list-style-type: none"> Enfoque hacia el cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Conocimiento de las necesidades de los clientes Satisfacción de las necesidades de los clientes.
PE₂: ¿De qué manera la mejora continua influye en la rentabilidad de las MYPES Ferreteras en la ciudad de Tingo María – Huánuco, 2019?	OE₂: Establecer de qué manera la mejora continua influye en la rentabilidad de las MYPES Ferreteras en la ciudad de Tingo María – Huánuco, 2019	HE₂: La mejora continua influye en la rentabilidad de las MYPES Ferreteras en la ciudad de Tingo María – Huánuco, 2019	Rentabilidad (variable dependiente)	<ul style="list-style-type: none"> Rentabilidad económica 	<ul style="list-style-type: none"> Captación de futuros compradores Incurción en nuevos mercados
				<ul style="list-style-type: none"> Crecimiento sostenible 	<ul style="list-style-type: none"> Creación de valor Sostenibilidad económica.
PE₃: ¿Qué tanto el enfoque hacia el cliente influye en la rentabilidad de las MYPES Ferreteras en la ciudad de Tingo María – Huánuco, 2019?	OE₃: Identificar que tanto el enfoque hacia el cliente influye en la rentabilidad de las MYPES Ferreteras en la ciudad de Tingo María – Huánuco, 2019	HE₃: El enfoque hacia el cliente influye en la rentabilidad de las MYPES Ferreteras en la ciudad de Tingo María – Huánuco, 2019		<ul style="list-style-type: none"> Toma de decisiones 	<ul style="list-style-type: none"> Conocimiento del producto Estudio de mercado

ANEXO N° 04:

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Huánuco, 28 de noviembre 2019

CARTA N°001-2019-RPDAR

Señor:.....

Representante.....

Presente

Asunto: Permiso para aplicación de encuestas

Tengo el agrado de dirigirme a usted expresándole mi cordial saludo y al mismo tiempo darle a conocer que mi persona, egresados de la Carrera Profesional de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote , me encuentro realizando el curso de Titulación por Tesis, con la finalidad de optar el Título profesional de Licenciado en Administración. La investigación que mi persona está realizando lleva por título:

**GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA
RENTABILIDAD DE LAS MYPES FERRETERAS EN LA CIUDAD
DE TINGO MARIA- HUÁNUCO, 2019**

Los resultados de la investigación realizada serán publicados en eventos científicos a nivel nacional, y en el congreso de investigación que realiza nuestra casa superior de estudios.

Es por ello que solicito a su despacho tenga a bien permitir el acceso a su institución para aplicar las encuestas de recogida de información a nuestro estudiante:

Agradeciendo su gentil aceptación que redundara en beneficio de la formación de educadores, me suscribo de usted, reiterándole las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Rudy Paola Del Aguila Rubina