



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**LA GESTION DE LA CALIDAD Y RENTABILIDAD EN LAS  
MYPES DEL RUBRO VENTAS DE ACCESORIO  
AUTOMOVILISTICOS DEL DISTRITO DE SATIPO – JUNIN,  
AÑO 2019.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO  
DE ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

**AUTOR. BACH. BALBIN BARRIOS GARY HERMOGENES**

**ORCID: 0000-0002-9683-3327**

**ASESOR**

**ASESOR. DR. FERNANDEZ BONILLA LINO ELIAS**

**ORCID: 0000-0002-5651-4073**

**SATIPO – PERU**

**2020**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **Autor**

**BACH. BALBIN BARRIOS GARY HERMOGENES**

**ORCID: 0000-0002-9683-3327**

**Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de  
Post grado, Chimbote, Perú**

### **Asesor**

**ASESOR. DR. FERNANDEZ BONILLA LINO ELIAS**

**ORCID: 0000-0002-5651-4073**

**Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias  
Contables, Financieras Y Administrativas, Programa de Post grado de  
Administracion, Chimbote, Perú**

### **Jurado**

**CARRASCO CASTRO JULIO CESAR**

**ORCID: 0000-0002-4893-6890**

**Presidente**

**MGTR.**

**VILA HINOJO BERNABE TEODORO**

**ORCID: 0000-0001-7795-3211**

**Miembro**

**MGTR.**

**MEDINA ORE JESUS HUGO**

**ORCID: 0000-0002-3312-7273**

**Miembro**

**FIRMA DE LOS JURADOS Y ASESOR**

-----  
MIEMBRO

-----  
MIEMBRO

-----  
PRESIDENTE

-----  
ASESOR

## **AGRADECIMIENTO Y/O DEDICATORIA**

### **AGRADECIMIENTO**

Primeramente, agradecer a nuestro Dios por haberme dado la vida, sabiduría y salud para lograr terminar esta investigación.

A toda mi familia en especial a mi madre María y mi padre por su cariño y amor incondicional por ser el motor de mi vida, agradecer a las lindas personas que tengo en mi entorno sugiriéndome con sus ideas.

A la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, por haberme acogido durante estos años en sus aulas hasta culminar mis estudios de Posgrado; al Decano, a los docentes de la escuela profesional de la Maestría en Administración por impartir sus conocimientos, experiencias, esfuerzo y motivación permanente hacia los estudiantes de esta prestigiosa carrera de posgrado en Maestría.

A mi asesor de tesis Lic. Campos Gonzales, Marcos; por su tiempo prestado, quien me brindo su conocimiento, experiencia y consejos para lograr el objetivo trazado en esta investigación de tesis.

A mis amigos, conocidos y trabajadores de las empresas MYPES quienes me brindaron su apoyo en la recopilación de información brindándome oportunamente los cuales me sirvieron como base para fortalecer este trabajo, del cual estoy muy agradecido.

## **DEDICATORIA**

Este trabajo se lo dedico a mis Padres y Docentes quienes me enseñaron a dar valor a la vida profesional y a cada uno de ustedes en mostrar el apoyo incondicional sin ningún tipo de interés personal.

A los docentes de la ULADECH por impartir su conocimiento, con mucho respeto y agradecimiento de corazón.

## RESUMEN Y ABSTRACT

### RESUMEN

En la actualidad sabemos que la Gestión de la Calidad es el Sistema de procesos, ayuda a planificar los procesos ya estandarizadas en la empresa y, la problemática de investigación en el rubro de venta de accesorios automovilísticos en el Distrito de Satipo, 2019, fue la escasez de conocimiento sobre la Gestión de la Calidad de manera y por ende los integrantes de la organización no consideraron involucrar la misión visión y los valores debido que no consideraban para generar una mayor Rentabilidad a la empresa. La investigación tuvo como Objetivo General: Determinar la relación de la Gestión de la calidad y rentabilidad en la Micro y pequeñas empresas del rubro ventas de accesorio automovilísticos del distrito de Satipo – Junín, 2019. Siendo su hipótesis planteada: Existe relación significativa entre la gestión de la calidad frente la rentabilidad en la Micro y pequeñas empresas del rubro ventas de accesorio automovilísticos del Distrito de Satipo – Junín, 2019. La investigación fue de tipo correlacional, el método empleado fue: El método científico. La Muestra constituida por 30 empresas del Distrito de Satipo y el instrumento el cuestionario, para medir el grado de correlación se utilizó software estadístico SPSS V.24 su análisis del coeficiente r Pearson, Obteniendo un coeficiente  $r=0,763$  que midió la relación entre la Gestión de la Calidad frente a la Rentabilidad concluyó ambas variables se relacionan de manera positiva muy fuerte, es decir, sus ingresos son mayores que sus gastos.

**Palabras Clave:** *Gestión de la calidad total, Rentabilidad*

## ABSTRAC

At present we know that Quality Management is the Process System, it helps to plan the processes already standardized in the company and, the research problem in the area of automotive accessories sales in the District of Satipo, 2019, was the lack of knowledge about Quality Management in such a way and therefore the members of the organization did not consider involving the mission, vision and values because they did not consider to generate greater Profitability for the company. The research had as General Objective: To determine the relationship between Quality Management and profitability in Micro and small companies in the automotive accessory sales category in the district of Satipo - Junín, 2019. Its hypothesis being raised: There is a significant relationship between management of quality versus profitability in Micro and small companies in the automobile accessory sales category of the District of Satipo - Junín, 2019. The research was correlational, the method used was: The scientific method. The Sample made up of 30 companies from the District of Satipo and the instrument the questionnaire, to measure the degree of correlation, statistical software SPSS V.24 was used, its analysis of the Pearson r coefficient, obtaining a coefficient  $r = 0.763$  that measured the relationship between Management of Quality versus Profitability, he concluded both variables are positively related very strongly, that is, their income is higher than their expenses.

**Keywords:** Total quality management, Cost Effectiveness

## 6. CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
FIRMA DE LOS JURADOS Y ASESOR.....	iii
<b>AGRADECIMIENTO Y/O DEDICATORIA .....</b>	<b>iv</b>
<b>RESUMEN Y ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>6.CONTENIDO .....</b>	<b>viii</b>
<b>7.ÍNDICE DE GRÁFICOS, TABLAS Y CUADROS .....</b>	<b>x</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>13</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>13</b>
<b>2.1.Bases Teóricas .....</b>	<b>20</b>
2.1.1.Calidad .....	20
2.1.2.Gestión de calidad .....	21
2.1.3.MODELO EFQM .....	22
2.1.4.Plan de Calidad .....	26
2.1.5.Diseño del Plan de Calidad.....	27
2.1.6.Procesos Estandarizados .....	28
2.1.7.MISIÓN, VISIÓN, VALORES. ....	29
2.1.8.Rentabilidad: .....	30
2.1.9.Rentabilidad sobre los activos(ROA): .....	31
2.1.10.El Margen bruto: .....	32
2.1.11.Rentabilidad Patrimonial (ROE): .....	32
2.1.12.Marco Conceptual .....	32
<b>2.2.PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>34</b>
2.2.1.Planteamiento del problema.....	34
2.2.1.1.Problema general.....	34
2.2.1.2.Problema específico .....	34
2.2.2.Objetivos de la investigación .....	35
2.2.2.1.Objetivo general .....	35
2.2.2.2.Objetivos específicos.....	35
2.2.3.Justificación de la investigación .....	36
2.2.3.1.Justificación teórica.....	36
2.2.3.2.Justificación practica .....	36
2.2.3.3.Justificación metodológica.....	36
2.2.3.4.Justificación social .....	37



2.2.3.5. Justificación de conveniencia.....	37
2.3. Hipótesis.....	37
2.3.1. Hipótesis General.....	38
2.3.2. Hipótesis Específicos.....	38
2.4. Variables.....	38
2.4.1. Variable Independiente.....	39
2.4.2. Variable Dependiente.....	39
<b>III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>40</b>
3.1. Tipo y el nivel de la Investigación.....	40
3.1.1. Tipo de Investigación.....	40
3.1.2. Nivel de Investigación.....	40
3.2. Diseño de Investigación.....	40
3.3. Población y Muestra.....	41
3.3.1. Población.....	41
3.3.2. Muestra.....	41
3.4. Definición y Operacionalización de la Variables.....	46
3.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	48
3.5.1. Técnicas.....	48
3.5.2. Instrumentos.....	48
3.5.2.1. Instrumentos.....	48
3.6. Plan de Análisis.....	48
3.7. Matriz de consistencia.....	50
<b>IV. Resultados.....</b>	<b>53</b>
4.1. Resultados.....	53
4.2. Análisis de resultados.....	78
<b>V. Conclusiones y Recomendaciones.....</b>	<b>85</b>
5.1 Conclusiones.....	85
5.2. Recomendaciones:.....	89
REFERENCIAS BIBLIOGRAFIA:.....	90
ANEXOS.....	95
ANEXO 1: Cronograma de Actividades.....	95
ANEXO 2: Presupuesto.....	96
ANEXO 3: Instrumento de Recolección de Datos.....	97
ANEXO 4: Datos de la Muestra de Investigación.....	100
ANEXO 5: Panel Fotografico.....	117

## **7. ÍNDICE DE GRÁFICOS, TABLAS Y CUADROS**

### **7.1. INDICE DE GRAFICOS**

Gráficos 1: Representación gráfica de Gestión de Calidad Total.....	55
Gráficos 2: Representación gráfica de la dimensión Plan de calidad .....	57
Gráficos 3: Representación gráfica de la dimensión Procesos estandarizados .....	59
Gráficos 4: Representación gráfica de la dimensión Misión, Visión y valores .....	61
Gráficos 5: Representación gráfica de la variable Rentabilidad.....	63
Gráficos 6: Representación gráfica de la dimensión Rentabilidad sobre activos .....	65
Gráficos 7: Representación gráfica de la dimensión Margen bruta.....	67
Gráficos 8: Representación gráfica de la dimensión Rentabilidad patrimonial.....	69

## 7.2. INDICE DE TABLAS:

Tabla 1: Baremo de interpretación de tablas y dimensiones .....	54
Tabla 2: Tabla de frecuencia de Gestión de Calidad Total.....	54
Tabla 3: Tabla de frecuencia de la dimensión Plan de calidad .....	56
Tabla 4: Tabla de frecuencia de la dimensión Procesos estandarizados.....	58
Tabla 5: Tabla de frecuencia de la dimensión Mision, Vision y valores .....	60
Tabla 6: Tabla de frecuencia de la variable Rentabilidad.....	61
Tabla 7: Tabla de frecuencia de la dimensión Rentabilidad sobre activos .....	64
Tabla 8: Tabla de frecuencia de la dimensión Margen Bruta .....	66
Tabla 9: Tabla de frecuencia de la dimensión Rentabilidad patrimonial .....	68
Tabla 10: Tabla de Cronograma de Actividades .....	94
Tabla 11: Tabla de Presupuesto de la Elaboración del Proyecto de Investigación...	100
Tabla 12: Tabla de Panel Fotografico .....	117

## **I. INTRODUCCIÓN**

En la actualidad conocemos que la Gestión de la Calidad es el Sistema del proceso que ayuda a planificar todos los procesos de manera estandarizada en una empresa de acuerdo a varios autores que definieron en sus investigaciones de Gestión de la calidad y, dentro de la problemática en el trabajo de investigación que aconteció en el rubro de venta de accesorios automovilísticos en el Distrito de Satipo, 2019, fue la escasez de conocimiento sobre la Gestión de la Calidad y por ende los integrantes de la organización no consideraba importante involucrarse en la misión visión y los valores de la empresa debido a que no lo consideraban esencial y que no aportaba una mayor Rentabilidad a la empresa. Para tener una veracidad sobre la Gestión de la Calidad y la Rentabilidad se realizó la investigación partiendo de nuestra problemática y a través de los Instrumento de recolección de datos que fue el cuestionario mediante la técnica de la encuesta se logró recabar la información deseada para la relación entre la Gestión de la Calidad frente a la Rentabilidad podemos concluir que ambas variables se relacionan de manera positiva muy fuerte, pudiendo de esta manera determinar que la gestión de la calidad total se caracteriza por una gran cantidad de ejercicios ordenados y metódicos, y finalizando con la recomendación de que toda empresa dedicada a este rubro ventas de accesorios automovilísticos tendrá que incluir a la Gestión de la Calidad en todos sus procesos e incluir a todo el personal con la misión, visión y valores de la empresa para realizar diagnósticos y pronósticos anuales sobre rentabilidad sobre los activos, la margen bruta y la rentabilidad del patrimonio.

## II. MARCO TEÓRICO

### a) Antecedentes

#### **Antecedentes Internacionales**

**Lara López, (2002)** según la revista *Conciencia Tecnológica* no menciona que la **calidad del servicio** se puede mejorar mediante el compromiso total de la organización; también resulta obvio, que sin un compromiso real de los altos niveles de ésta con la calidad, no hay que esperar que el personal de niveles más bajos siga su ejemplo. Las organizaciones deben de formular normas específicas de servicio que sean transmitidas a su personal para su cumplimiento. Además, se debe tener en claro que los trabajadores de primera línea, como los cajeros de los bancos, recepcionistas, meseros, personal de cabina en aviones, etc., viene siendo el recurso más crítico. Parte de lo que vende una empresa de servicios es, precisamente, su personal. Es decir, que en la mayoría de este tipo de empresas, antes de poder mejorar la calidad, la organización debe de convencerse de que su personal es el vínculo crítico de relación con el usuario del servicio.

**Camargo (2010)**, señala en su revista publicada sobre **Gestión de calidad** como innovación organizacional para la productividad en la empresa fin de diseñar una propuesta educativa. a continuación, se presentan los principales hallazgos encontrados en la investigación y que aportan o validan la literatura sobre la innovación organizacional en las empresas y su relación con la productividad y la calidad. Estos aportes son los siguientes:

La importancia de la innovación como estrategia para el aumento de la productividad y competitividad de las empresas. La existencia de manera estructural en las empresas de elementos claves que potencializan la capacidad de innovación de las mismas.

Los sistemas de calidad y su relación con la innovación organizacional en las empresas, permitiendo mostrar un sistema de calidad como innovación organizacional que impacta positivamente en la calidad y por tanto, en la productividad de las empresas.

Los sistemas de dirección de las empresas son medios esenciales que permiten mejorar la capacidad de innovación; a su vez, son innovaciones organizacionales. En este estudio se puede apreciar cómo la planeación estratégica y el sistema de gestión de la calidad y su mantenimiento se convierten en un campo adecuado para implementar la cultura de la innovación. La alineación de la estrategia principal de la empresa con la innovación es un paso firme que aporta a la capacidad de innovación y se enmarca dentro de las prácticas de mejoras en la estructura como innovación organizacional. La orientación de la empresa a lograr una mejor atención de sus clientes con un enfoque claro hacia la calidad de todos sus productos y procesos. Esto resalta y reafirma lo que dice la literatura al respecto.

**Esteban, (2013)** según este autor detalla sobre **La Rentabilidad Empresarial** es otro de los aspectos básicos a considerar en cualquier análisis. Será de importancia capital para la propia empresa, así como para terceros interesados en la misma, especialmente los accionistas, influirá no solo en las decisiones de inversión de los accionistas, influirá no solo en las decisiones de inversión de los accionistas, sino, también, en forma

significativa en las decisiones sobre el modelo de financiación, del que se va dotar la empresa. El Análisis de la rentabilidad empresarial lo realizamos desde una doble perspectiva, una de la inversión y la de la financiación, que finalmente convergen en una única, la integral fundamentalmente vamos a soportar el análisis en variables resultantes de la cuenta de Resultados y del Balance.

**Sánchez Ballesta, (2002).** Según lección de su Análisis de **Rentabilidad** de la empresa detalla y menciona que Aunque cualquier forma de entender los conceptos de resultado e inversión determinaría un indicador de rentabilidad, el estudio de la rentabilidad en la empresa lo podemos realizar en dos niveles, en función del tipo de resultado y de inversión relacionada con el mismo que se considere: Así, tenemos un primer nivel de análisis conocido como *rentabilidad económica o del activo*, en el que se relaciona un concepto de resultado conocido o previsto, antes de intereses, con la totalidad de los capitales económicos empleados en su obtención, sin tener en cuenta la financiación u origen de los mismos, por lo que representa, desde una perspectiva económica, el rendimiento de la inversión de la empresa. Y un segundo nivel, la *rentabilidad financiera*, en el que se enfrenta un concepto de resultado conocido o previsto, después de intereses, con los fondos propios de la empresa, y que representa el rendimiento que corresponde a los mismos. La relación entre ambos tipos de rentabilidad vendrá definida por el concepto conocido como apalancamiento financiero, que, bajo el supuesto de una estructura financiera en la que existen capitales ajenos, actuará como amplificador de

la 5 rentabilidad financiera respecto a la económica siempre que esta última sea superior al coste medio de la deuda, y como reductor en caso contrario.

b) **Antecedentes Nacionales**

**Gómez, (2016)** en su Tesis para optar el grado académico de maestría en gestión pública, **Gestión de la calidad** de servicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones. Lima 2016, Se determinó los niveles porcentuales de la gestión de la calidad de servicio, según la percepción de los servidores públicos de la Superintendencia Nacional de Migraciones Lima 2016. Se observó que los niveles bajo y moderado alcanzan un total 75,6 %, por lo que se puede evaluar como una gestión por debajo de lo esperado o deficiente en la gestión de la calidad de servicio. Lo que se indica queda la perspectiva de los ciudadanos, clientes y usuarios, no están conformes con los servicios que les da la administración, y han pasado a ser ciudadanos–clientes, que saben que pagan, y en consecuencia, exigen un cambio servicios de calidad. Asimismo se observó un nivel alto del 24,4 % del total de la población, lo que corresponde a un nivel no deseado respecto a la buena gestión de la calidad del servicio, según la percepción de los servidores públicos. Segunda: Se determinó los niveles porcentuales de la intangibilidad de la gestión de la calidad de servicio, según la percepción de los servidores públicos de la Superintendencia Nacional de Migraciones Lima 2016. Se observó que los niveles bajo y moderado alcanzan un total 75,7 %, por lo que se puede evaluar como una gestión por debajo de lo esperado o deficiente en la intangibilidad de la gestión de la calidad de servicio. Lo que indica que no hay rapidez de respuesta como servicio de calidad, falta



prevención para cubrir demandas de calidad de servicio de la población. Asimismo se observó un nivel alto del 24,4 % del total de la población, lo que corresponde a un nivel no deseado respecto a la buena intangibilidad de la gestión de la calidad del servicio. Tercera: Se determinó los niveles porcentuales de heterogeneidad de la gestión de la calidad de servicio, según la percepción de los servidores públicos de la Superintendencia Nacional de Migraciones Lima 2016. Se observó que los niveles moderado y alto alcanzan un total 80,7 %, por lo que se puede evaluar como una gestión por encima de 67 esperado o eficiente en la heterogeneidad de la gestión de la calidad de servicio. Lo que indica que los servicios que brinda están homogenizados para todos los usuarios, por lo que se ve un nivel de calidad estándar, existe equidad en los servicios que se les da a los usuarios. Asimismo se observó un nivel alto del 26,9 % del total de la población, lo que corresponde a un nivel no deseado respecto a la buena heterogeneidad de la gestión de la calidad del servicio.

**García, (2016)** en la investigación de la **Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Bio Bio 2015**, estableció que el estudio es de nivel descriptivo, de diseño no experimental, de enfoque cuantitativo, con una muestra probabilística de 321 usuarios del Consejo. El objetivo fue determinar los niveles de satisfacción de la calidad de servicio en los usuarios, en el cual concluyó que existe un alto porcentaje del 48 % en cuanto a la insatisfacción de los usuarios por los servicios que se brinda y un nivel intermedio del 36 % en cuanto a heterogeneidad y material que se brinda a los usuarios, por lo que la percepción de la población es deficiente, debido a la incorrecta gestión de

la calidad de servicio. Según lo manifestado por Del Salto (2014) en su tesis de grado, Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento Médico del Instituto Nacional de Mejía en el periodo 2012, aplicó un diseño descriptivo-observacional, no experimental, transversal. Cuyo objetivo fue analizar la calidad de la atención y la satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos respecto a las expectativas que tienen de sus necesidades de salud, en el cual empleó una muestra de 391 usuarios. El investigador llegó a la conclusión que los usuarios del departamento médico se encuentran satisfechos de la atención entre el 88,97 % y el 94,36 %.

**Condori, D.; Huarca, C. (2017)**, “en su tesis titulada “Incidencia del Marketing **en la Rentabilidad** de la empresa Agrodifi S.R.L Comercializadora de Agroquímicos en el distrito de Majes-2017”, para optar el título profesional de Licenciada en Administración, Universidad Nacional San Agustín. Objetivos, determinar las estrategias de marketing que permitan mejorar la rentabilidad de la empresa Agrodifi S.R.L. Metodología, se utilizó el tipo de investigación descriptiva y del diseño no experimental. Entre sus conclusiones, se menciona que la empresa Agrodifi se dedica a la comercialización de productos agroquímicos en el distrito de Majes. Tiene personal que mantiene una buena relación con los proveedores, esto es beneficioso para la mype que comercializa estos productos de agroquímicos, lo cual adquiere cualquier variedad de productos de acuerdo a su necesidad de cada agricultor. Asimismo, las estrategias de marketing que se plantea para esta empresa es para mejorar la calidad del producto, sobre todo mantener una buena relación con el cliente,

estas estrategias servirá mucho para captar clientes, una de las estrategias planteadas también será poner en ofertas los productos, y se podrá regalar polos, gorros y entre otros. Por otro lado, esta empresa ira creciendo de a poco con la fidelidad de nuestros clientes”.

**Sánchez Ballesta, Analisis Contable, (2002) Según el Autor da su punto de vista contable el estudio de la rentabilidad** se realiza a dos niveles, según se considere o no la influencia de la estructura financiera de la empresa: rentabilidad económica y rentabilidad financiera, cuya relación viene definida por el apalancamiento financiero. La rentabilidad económica es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, de la capacidad de los activos para generar valor con independencia de cómo han sido financiados, mientras que la rentabilidad financiera informa del rendimiento obtenido por los fondos propios y puede considerarse una medida de los logros de la empresa. El apalancamiento financiero, desde la óptica del análisis de la rentabilidad, hace referencia a la influencia que la utilización de deuda en la estructura financiera tiene sobre la rentabilidad de los fondos propios si se parte de una determinada rentabilidad económica.

## **2.1. Bases Teóricas**

### **2.1.1. Calidad**

Camison, Cesar; Tomas (2006) En el Libro de Cooperativo de la Gestion de la Calidad donde menciona los Conceptos, enfoques, Modelos y Sistemas., Nos Señala sobre lo inaudito que la lenguaje acose a lo anormal de estar de conforme con la Gestion de la Calidad del cual se refiere que es la copia simple de agrupaciones

de variadas sistemáticas, con un modelo o grafía de dictar, el procedimiento de la Gestión de la Calidad genera mucho trayecto, la iniciativa es primordial para el procedimiento o puesto directa y concluyente el método de Gestión de Calidad tiene mucha razón de trayectoria, esta iniciativa es muy valiosa por la opción estratégica o puesto Directa y concluyente.

La orientación de la disposición, acorde a lo elaborado en la inspección descriptivo para cada, división de una definición de la gestión de la calidad como acople de compilación sistemáticas recaudables, en su momento y excluidamente hacia la trayectoria de la Calidad de bienes y servicios para las instrucciones.

### **2.1.2. Gestión de calidad**

Soria (2009), Menciona que el ISO 9000: determina a la gestión de la calidad como actividades ordenadas para orientar y vigila una organización en lo referente a la calidad. En global deduce que la gestión de la calidad como el proceso de la gestión al momento y apropiado de valor agregado, que resalta y realiza las políticas de calidad en manera permanente con el objeto de guiar sus diligencias y métodos hacia niveles expectantes y elevados, para obtener y mantener el nivel de la calidad del producto o el servicio público de acorde con las insuficiencias y pedidos del público usuario o “cliente” simboliza perfeccionar los estándares; llámense niveles de calidad, costos, productividad, tiempos de espera, define instituir estándares más elevados. Una vez realizado esto, el trabajo de control por la gerencia define en procurar que se verifique los nuevos

estándares. El progreso continuo, se consigue cuando la humanidad se esfuerza para conseguir estándares más elevados. Con la introducción de los nuevos paradigmas, la definición “cliente” se distingue del consumidor simple, que normalmente identificamos como el que adquiere o paga por un producto adquirido ya sea producto o servicio.

¿Gestion de la Calidad será un Sistema?

Cabe destacar que el Sistema de Gestion de Calidad engloba a un conjunto de normas, hechos y métodos secuenciales en una organización privada de los cuales se aplica de manera puntual y destacando la calidad de los productos y respuestas (programas, tareas, y proyectos que agregue valor en suma de Servicios Públicos), en el encuentro de la satisfacción de necesidades y expectativas del cliente.

Se debe resaltar a modo de resumen que existe muchas premisas en cual se basa un buen sistema de gestion de calidad, los cuales podemos abreviar a continuación:

- ✓ PLANIFICACION DE LA GESTION DE LA CALIDAD, en esta parte se desarrolla de manera oportuna el análisis estratégico de la empresa a través del análisis FODA, en el cual se deduce y concretiza los objetivos estratégicos de la calidad y las estrategias indicando como misión la satisfacción plena de las expectativas y necesidades de los

clientes se da entender la definición de las áreas de mejorar ,  
análisis de las causa y efecto se define los medios y fines.

- Alineamiento de inicio: iniciando un nuevo empieza, se realizara con capacitaciones, cursos especializados sobre el tema Gestion de la Calidad de acuerdo a cada proceso.
- Iniciación de acciones y estrategias encaminando el accionar con enfoque a la calidad como una política de Gestion.
- Gestion de los procesos, enfocándonos en el riesgo, controlándolo y mejorando los procesos de la organización.
- Controlando y verificando la gestion de la calidad, verificar que se realice, diagnosticar su inducción adecuada, de la mejora continua.
- Mejora continua de la Gestion de la Calidad como meta y mantenerse constantemente, efectuando la verificación y las mediciones de resultados intermedios hasta estandarizar la calidad de todos los procesos.
- Comprometerse totalmente la dirección y administración promoviendo un liderazgo colectivo.
- Involucramiento general para un trabajo en equipo con enfoque en la Gestion de la Calidad
- Hacer partícipe a los clientes que adquieren productos o servicios de calidad, en cuanto a la gestion de la calidad, dándole el papel de control de la calidad.

- Tomar decisiones reales enfocadas a la gerencia de la empresa bajo ciertos criterios como los objetivos y la información sistematizada de la empresa.

### **2.1.3. MODELO EFQM**

DÍAZ (2017), en su tesis titulada Diseño de un tipo de gestión de calidad basado en la herramienta EFQM para perfeccionar la atención al cliente del restaurante MARAKO'S GRILL S.A.C. – CHICLAYO 2015-2016, explica que el tipo europeo se presentó con el fin de examinar y perfeccionar las organizaciones privadas que busca la excelencia continua en el tiempo, orientándose en la autoevaluación y determinado en 1991 para la gestión de la calidad (European Foundation for Quality Management, EFQM, 2003). El modelo EFQM se basa en la premisa de satisfacción del cliente y trabajadores y el impacto positivo en la sociedad que por medio del liderazgo político busca mediante una estrategia una correcta gestión de los trabajadores de la organización el adecuado medio de la correcta elección mediante métodos y guías para alcanzar la perfección de las respuestas empresariales hacen uso de acuerdo a la necesidad de la organización.

La actual traducción del tipo EFQM fue perfeccionada en el año 2010 (EFQM, 2010b). Era un proceso que retardo más de tres años y culminó el año 2009 el trabajo lo realizó un conjunto de trabajo de EFQM. Los actores, colaboradores.

El modelo EFQM es conceptualizado como la herramienta de logros de las organizaciones y su administración como una tajada de un proceso de logro continuo con valoración gerencial importante para la organización en la toma de decisiones.

Dentro de la aplicación del EFQM se tendrá beneficios que se incluirá en la aplicación del modelo con propios criterios y definiciones que involucre generar mayor clientes leales y beneficiados ya sea por la atención relevante o calidad del producto. Los agentes son las causales de los resultados, han de tener resultados concretos y bien estructurados estos aspectos del Sistema de Gestión de calidad y se debe verificar periódicamente con el fundamento de innovar e implementarse mejoras han de estar en todos los procesos de la organización el cual se divide en lo siguiente:

Liderazgo: donde se verifica el comportamiento y actitudes del equipo directivo y de los demás involucrados de la organización que inculcan una cultura de Gestión de la calidad.

Personas: a como aumentar el ritmo y mejorar el potencial humano en sus trabajadores que están en planilla.

Política y estrategia: se enfoca a la elaboración, ejecución, desarrollo y actualizar la política empresarial y como la transforma en guías de acción.

Alianzas y recursos: esto involucra la gestión por intermedio de la administración gerencial quien opta por gestionar recursos disponibles para para la eficiencia y eficacia de la organización.



Procesos: se integra un sinnúmero de procesos los cuales los más resaltantes y concisos para una organización son los procesos por gestión, verificación, identificación y mejora de los procesos actuales de la organización.

Resultados en las personas: se enfoca en los resultados ya registrados en la organización, por el cual se refleja en los resultados el aporte de los trabajadores y el involucramiento que los trabajadores tienen con la empresa.

Resultados en los clientes: se realiza una comparación el objetivo y el resultado obtenido en la acción de la empresa.

Resultado en la sociedad: esto es lo conseguido y esperado de la organización a través de la sociedad muchas veces los resultados esperados o finales lo cual deberán demostrar un resultado favorable para la organización a través de los objetivos logrados.

#### **2.1.4. Plan de Calidad**

TROCHEZ & LÓPEZ (2016), en su tesis Titulada “IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE CALIDAD EN EL PROCESO DE INYECCIÓN DE UNA EMPRESA MANUFACTURERA DE PLÁSTICOS, UBICADA EN LA CIUDAD DE CALI”, Pág. 35. Menciona que *“El plan de calidad se considera en 5 Fases, la primera es la construcción del direccionamiento estratégico necesario para el diseño del mismo, la segunda fase abarca el diseño de la inspección de calidad, la tercera fase es la creación de la documentación que se utilizará en el proceso de inyección, la cuarta fase se refiere a la implementación*

*del plan de calidad, y, por último la quinta fase medición y análisis del impacto”.*

#### **2.1.5. Diseño del Plan de Calidad**

##### **DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

Para diseñar el plan de calidad fue necesario construir el direccionamiento de la empresa con relación la gestión de la calidad debido a la ausencia del mismo. Se concretaron reuniones con los principales entes como los gerentes de ventas y producción, el jefe de producción y una experta externa a la empresa para brindar apoyo y estructurar de manera adecuada los lineamientos estratégicos. Por medio de una lluvia de ideas se identificó lo que la empresa desea llegar a ser y con qué recursos y procesos cuentan para lograrlo. Estas ideas se canalizaron en el mapa de procesos, políticas de calidad con sus objetivos y un indicador de calidad.

##### **Política de calidad**

Somos una empresa que se dedica a la fabricación de productos desechables para el sector de alimentos. Estamos comprometidos con la satisfacción del cliente cumpliendo con las especificaciones de calidad del mercado a un precio competitivo.

ProductPlast busca el mejoramiento continuo de sus procesos por medio de un personal competente, controlando el cumplimiento de la calidad y adquiriendo tecnología.

##### **Objetivos de calidad**

- Mejorar competencias del personal de producción.
- Cumplir con las especificaciones de calidad.
- Reducir los costos del producto.
- Mejorar el proceso de producción para los productos cubiertos de plásticos.

#### **2.1.6. Procesos Estandarizados**

ESCOBAR ORELLANA, GUARDADO CARDOZA, & NUÑEZ MANCÍA (2014), en su tesis Titulada CONSULTORIA SOBRE ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN CON ESTABLECIMIENTO DE UN SISTEMA DE COSTOS, PARA LA EMPRESA AGROINDUSTRIAS BUENAVISTA, S.A. menciona que los procesos estandarizados son un grupo de *“conjunto de recursos y actividades interrelacionadas que transforman elementos de entrada en elementos de salida, con valor añadido para el cliente”*, Los procesos pueden combinarse en una cadena de acuerdo a sus características de procesos. La ilustración 4 muestra una cadena de suministro, donde la salida del proceso del suministrador es la entrada para el proceso de la organización, y la salida del proceso de la organización es la entrada para el proceso del cliente.

Respecto a los límites de los procesos se ha de procurar que determinen una unidad adecuada para su gestión en sus diferentes niveles de responsabilidad.

Por último, por factores de un proceso entendemos las personas, materiales, recursos humanos y los métodos empleados en él. El control de estos factores permite tener el proceso bajo control, de manera que si surge algún resultado no deseado o funcionamiento incorrecto, saber que factor lo ha provocado es fundamental para orientar las acciones correctoras o de mejora.

#### **2.1.7. MISIÓN, VISIÓN, VALORES.**

Calpena (2009), en su tesis titulada Cultura Corporativa : Misión, Visión y Valores en la Gestión Estratégica de las empresas del sector de la Automoción en España. Menciona un *todo* “La cultura corporativa está constituida de una parte por el conjunto de declaraciones de la Dirección de la organización, tendentes a la consecución de sus objetivos y, de otra, por los consensos sobre la experiencia compartida. La cultura corporativa es pues un instrumento que busca institucionalizarse. El núcleo de la cultura corporativa lo constituyen los valores operativos, aplicados a la resolución de situaciones concretas, por lo tanto a la hora de buscar constelaciones de valores que puedan ser identificados como cultura corporativa, es necesario atender a las declaraciones de la Dirección, de un lado y al planteamiento de situaciones concretas del otro. En este sentido, las declaraciones de Misión, Visión y Valores son un primer “corpus “de la cultura corporativa de una organización”.

### **2.1.8. Rentabilidad:**

Sánchez Ballesta, (2002) según su definición que aporta sobre la *“Rentabilidad según su definición considera que es una noción que afecta a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con un objetivo de obtener unos resultados favorables para la empresa. En la literatura económica, aunque el término rentabilidad se utiliza muy variada y son muchas las aproximaciones conceptuales con otros autores que inciden en una u otra faceta de la misma, en sentido global se denomina rentabilidad a la medida del rendimiento que en se alcanza en un determinado periodo de tiempo producen los capitales usados en el mismo. Esto supone la comparación entre la renta generada y los medios utilizados para obtenerla cuyo fin es de permitir la elección entre alternativas o juzgar la eficiencia de las acciones realizadas, según un análisis realizado sea a priori o a posteriori.”*.

Amondarain Arteché & Zubiaur Etcheverry, (2013) *“Señala que la idea principal es el análisis de la rentabilidad que Viene determinada, aun inicio de la multiplicidad de objetivos a que se enfrenta una organización Empresarial Privada con fines de lucro, basados en la rentabilidad o beneficio compensado, otros es el crecimiento, la estabilidad e incluso en el Servicio a la Sociedad, en todo análisis empresarial el Punto de la discusión tiende a situarse en la polaridad entre rentabilidad y seguridad como variables fundamentales de la global actividad económica”*.

## **LA RENTABILIDAD EN EL ANALISIS CONTABLE**

### **NIVELES DE ANÁLISIS DE LA RENTABILIDAD EMPRESARIAL**

Según Amondarai Arteche & Zabisur Echeverry, (2013)“  
Da a conocer la importancia del análisis de la rentabilidad viene determinada, aun partiendo de la multiplicidad de las metas a que se enfrenta una empresa, basados unos en la rentabilidad o beneficio, otros en el crecimiento, la estabilidad e incluso en el servicio a la colectividad, en todo análisis empresarial el centro de la discusión tiende a situarse en la polaridad entre rentabilidad y seguridad o solvencia como variables fundamentales de toda actividad económica.

La rentabilidad económica Según Sánchez J. (2002), la rentabilidad económica o de la inversión es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento de los activos de una empresa con independencia de la financiación de los mismos. De aquí que, según la opinión más extendida, la rentabilidad económica sea considerada como una medida de la capacidad de los activos de una empresa para generar valor con independencia de cómo han sido financiados, lo que permite la comparación de la rentabilidad entre empresas sin que la diferencia en las distintas estructuras financieras, puesta de manifiesto en el pago de intereses, afecte al valor de la rentabilidad.

#### **2.1.9. Rentabilidad sobre los activos (ROA):**

Calderón Moquillaza, (2014). Menciona que es un ratio que muestra el comportamiento de la empresa para generar ganancias, utilizando el total de sus inversiones (activos). Se obtiene dividiendo la ganancia neta por los activos totales.

$$\text{ROA} = \text{Utilidad Neta} / \text{Activos Totales}$$

#### **2.1.10. El Margen bruto:**

Según Calderón Moquillaza, (2014). Esta razón permite conocer el margen de ganancia bruta obtenida por el ente. Se obtiene dividiendo la ganancia bruta entre las ventas netas; el coeficiente muestra la utilidad obtenida en términos monetarios por cada nuevo sol de ventas netas, o bien, multiplicado por 100 revela el porcentaje de ganancia calculado también sobre las ventas netas.

$$\text{Margen Bruto} = \text{Utilidad} / \text{Ventas Netas}$$

#### **2.1.11. Rentabilidad Patrimonial (ROE):**

Calderón Moquillaza, (2014). La razón al igual que las dos anteriores es otro de los más importantes, mide la rentabilidad en función al patrimonio neto. Se obtiene dividiendo la ganancia neta entre el patrimonio.

$$\text{Rentabilidad patrimonial} = \text{Utilidad Neta} / \text{Patrimonio Neto}$$

#### **2.1.12. Marco Conceptual**

**Calidad:** Es un factor importante que produce satisfacción a sus clientes, empleados y accionistas, y dota de herramientas prácticas para una gestión integral. ... la satisfacción de los clientes. La estandarización. El control de los procesos

**Gestión de calidad:** Es el conjunto de acciones emprendidas por la **empresa** con el objetivo de alcanzar los objetivos propuestos relacionados con la **calidad** de los productos ofrecidos.

**Plan de Calidad:** Es el documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, producto, proceso o contrato específico.

**Procesos Estandarizados:** Es el objetivo de unificar los procedimientos de las organizaciones que utilizan diferentes prácticas para el mismo proceso.

**Misión, Visión, Valores:** Es tu visión de futuro, la imagen que tienes de tu empresa en el largo plazo. Con ella describes hacia dónde te diriges priorizando, principios, límites y criterios éticos y morales que van a regir el día a día de tu trabajo dentro de la empresa.

**Gestión de Calidad:** Es considerar que un servicio es un proceso que no produce un producto físico, es decir, es una parte inmaterial de la transacción entre el consumidor y el proveedor.

**Rentabilidad:** Se dice que una empresa es rentable cuando genera suficiente utilidad o beneficio, es decir, cuando sus ingresos son mayores que sus gastos, y la diferencia entre ellos es considerada como aceptable.



## **2.2. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.2.1. Planteamiento del problema**

“La problemática que aconteció en el rubro de venta de *accesorio automovilísticos* en el distrito de Satipo, fue la escasez de conocimiento sobre la Gestión de la Calidad y por ende los integrantes de la organización no consideraba importante involucrarse en la misión visión y los valores de la empresa debido a que no lo consideraban esencial y que no aportaba una mayor rentabilidad a la empresa que no compiten legalmente en igual condiciones los productos, haciendo lo necesario para recurrir a estrategias para no perder posición, sin embargo los gerentes o administradores, en su mayoría no tendrían conocimiento y experiencia sobre este tipo de Empresa.

#### **2.2.1.1. Problema general**

**PG** ¿Cuál es la relación de la gestión de la calidad y rentabilidad en las Mypes del sector servicio rubro ventas de accesorio automovilísticos del Distrito y Provincia de Satipo – Junín, 2019?

#### **2.2.1.2. Problema específico**

**PE1** ¿Cuál es la relación del plan de calidad y rentabilidad sobre los activos en las Mypes del sector servicio rubro ventas de accesorio automovilísticos del distrito de Satipo – Junín, 2019?

**PE2** ¿Cuál es la relación de los procesos y la margen bruta

en las Mypes del sector servicio rubro ventas de accesorio automovilísticos del distrito de Satipo – Junín, 2019?

**PE3** ¿Cuál es la relación de la misión, visión y valores con la rentabilidad patrimonial en las Mypes del sector servicio rubro ventas de accesorio automovilísticos del distrito de Satipo – Junín, 2019?

## **2.2.2. Objetivos de la investigación**

### **2.2.2.1. Objetivo general**

**OE.** Determinar la relación de la gestión de la calidad y rentabilidad en las Mypes del sector servicio rubro ventas de accesorio automovilísticos del distrito y provincia de Satipo – Junín, 2019.

### **2.2.2.2. Objetivos específicos**

**OE1.** Determinar la relación del plan de calidad y rentabilidad sobre los activos en las MYPES del sector servicio rubro ventas de accesorio automovilísticos del Distrito y Provincia de Satipo – Junín, 2019.

**OE2.** Determinar la relación de los procesos y la margen bruta en las mypes del sector servicio rubro ventas de accesorio automovilísticos del Distrito y Provincia de Satipo – Junín, 2019.

**OE3** Determinar la relación de la misión, visión y valores con la rentabilidad patrimonial en las mypes del sector

servicio rubro ventas de accesorio automovilísticos del Distrito y Provincia de Satipo – Junín, 2019.

### **2.2.3. Justificación de la investigación**

#### **2.2.3.1. Justificación teórica**

El presente trabajo de nuestra investigación servirá y facilitará el fortalecer futuras investigaciones, dando así herramientas para mejorar el uso de los profesionales competentes en la dirección de las organizaciones públicas y/o privadas. El objetivo primordial de esta investigación, es la de contribuir que se sustenta la Gestión de la Calidad en el Servicio, en tanto su relación con la rentabilidad fortalecerá en mejorar, La Rentabilidad y eficiencia operativa en las instituciones.

#### **2.2.3.2. Justificación practica**

A los trabajadores de las Mypes en el Rubro venta de Accesorios Automovilísticos del Distrito y Provincia de Satipo. se puede observar muy claramente que existe una falta de implementar la Gestión de la Calidad en el servicio para la atención en las necesidades de sus propios colaboradores quienes necesitan mayor atención en: la actualización de conocimientos, capacitaciones, trabajo en equipo y por ende en la motivación, para generar mayor rentabilidad para la organización.

#### **2.2.3.3. Justificación metodológica**

En este trabajo de investigación se realizó el uso de; los métodos, procedimientos, técnicas e instrumentos que se aplica en el estudio y una vez demostrado su validez y confiabilidad, serán utilizados en otras posibles tesis que creen pertinentes.

#### **2.2.3.4. Justificación social**

Se justifica a manera social ya que la aplicación del modelo APLICATIVO nos beneficiará no solo a los Empleados de las Empresas sino, también a quienes los rodeen, los resultados permitirán desarrollar al personal además generara una Rentabilidad incrementada para la Empresa.

#### **2.2.3.5. Justificación de conveniencia**

Esta es una investigación donde se orienta al logro de una práctica de convivencia entre los involucrados haciendo que cada trabajador logre alcanzar sus metas, conociendo que es de utilidad para cada Empleador y además se podrá verificar en los servicios que brinda la empresa.

### **2.3. Hipótesis**

Según HERNANDEZ SAMPIERI, FERNANDEZ COLLADO, & BAPTISTA LUCIO, METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION - SEXTA EDICION (2014), Menciona que las Hipotesis son las explicaciones tentativas del fenomeno investigado que se enuncian como proposiciones o afirmaciones. por tal motivo se considero para la elaboracion de nuestra hipotesis el fenomeno de nuestra investigacion.

### **2.3.1. Hipótesis General**

Existe relación significativa entre la gestión de la calidad frente a la rentabilidad en las mypes del sector servicio rubro ventas de accesorio automovilísticos del distrito de satipo – Junín, Año 2019.

### **2.3.2. Hipótesis Específicos**

- Existe relación significativa entre el plan de calidad y rentabilidad sobre los activos en las Mypes del sector servicio rubro ventas de accesorio automovilísticos del Distrito de Satipo – Junín, Año 2019.
- Existe relación significativa entre el proceso y la margen bruta en las Mypes del sector servicio rubro ventas de accesorio automovilísticos del Distrito de Satipo – Junín, Año 2019.
- Existe relación significativa entre la misión, visión y valores con la rentabilidad patrimonial en las Mypes del sector servicio rubro ventas de accesorio automovilísticos del Distrito de Satipo – Junín, Año 2019.

### **2.4. Variables**

Segun HERNANDEZ SAMPIERI, FERNANDEZ COLLADO, & BAPTISTA LUCIO, METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION - SEXTA EDICION (2014), “Menciona que las variables son de propiedad que tiene una variacion que puede medirse u observarse”, apartir de ello se desarrollo las variables independientes y dependiente de la investigacion.

#### **2.4.1. Variable Independiente**

##### **Gestión de la Calidad Total**

Es el conjunto de acciones emprendidas por la empresa con el objetivo de alcanzar los objetivos propuestos relacionados con la calidad de los productos ofrecidos.

#### **2.4.2. Variable Dependiente**

##### **Enfoque de Rentabilidad**

Es cuando genera suficiente utilidad o beneficio, es decir, cuando sus ingresos son mayores que sus gastos, y la diferencia entre ellos es considerada como aceptable.

### **III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Tipo y el nivel de la Investigación**

##### **3.1.1. Tipo de Investigación**

Para el trabajo de investigación se utilizó el tipo de investigación cuantitativa, el autor HERNANDEZ SAMPIERI (2014, p.4) en su Libro de Metodología de la investigación de su sexta Edición, señala que el método cuantitativo “Se centra en la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías”. Cuantitativa. En la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizarán procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.

##### **3.1.2. Nivel de Investigación**

Descriptivo,

#### **3.2. Diseño de Investigación**

El diseño estará compuesto por las siguientes características para un mejor tratamiento de la investigación:

- **No experimental:**

TRANSACCIONAL –CORRELACIONAL

### 3.3. Población y Muestra

Según HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto; FERNANDEZ COLLADO, Carlos; BAPTISTA LUCIO, Pilar (2014), “Menciona que la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”

#### 3.3.1. Población

El universo o población estará conformada por las Mypes del sector comercial, venta de productos de accesorios Automovilísticos, equipos y auto partes, ubicado en el distrito de Satipo, Provincia de Satipo. Para tal efecto, se acudirá a fuentes como los registros de la Sunat y la Municipalidad Provincial de Satipo, para confirmar la cantidad de micro y pequeñas empresas del sector en estudio.

#### 3.3.2. Muestra

Según HERNANDEZ SAMPIERI, FERNANDEZ COLLADO, & BAPTISTA LUCIO, METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION - SEXTA EDICION, (2014), Menciona que la **Muestra no Probabilística o dirigida** va a un subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación, Según el número de población que se determine, se necesitará calcular la muestra para la realización de la investigación. Al respecto se



muestra la formula estadística: La población está compuesta por todas las Mypes dedicadas al Rubro de **VENTAS DE ACCESORIO AUTOMOVILISTICOS del Distrito de Satipo, Junín, año 2019.** La muestra está constituida por treinta Empresas del Rubro de **VENTAS DE ACCESORIO AUTOMOVILISTICOS del Distrito de Satipo, JUNIN, 2019.**

<b>N°</b>	<b>RAZON SOCIAL</b>	<b>RUC</b>	<b>Domicilio fiscal</b>
<b>1</b>	FREDY CAR  BALBIN GALVAN FREDDY HERMOGENES	10200365157	AV MIGUEL GRAU 507 SATIPO
<b>2</b>	MULTILLANTAS SHIMA EIRL	20568575084	URB SATIPO AV ALAMEDA HILSER SN SATIPO
<b>3</b>	KIPATSI KENASHIRI SRL	20603910266	AVENIDA ALAMEDA HILSER #10
<b>4</b>	AUTOPARTES HIDRÁULICOS SRL	20486169339	AVENIDA ALAMEDA HILSER S/N SATIPO
<b>5</b>	Autopartes Hidraulicos S.R.L.	20486169339	Av. Alameda Hilser Nro. 10 (a 400mts Alameda-Fte Grifo Satipo)
<b>6</b>	TRACTOPARTES SELVA S.R.L.	20602286186	Car. Marginal Nro. S/n
<b>7</b>	Automotriz San Gabriel Srl	20281033795	Avenida Alameda Raymondi, 310 - Int. I-58
<b>8</b>	DC ENGINES PERÚ EIRL	20600367570	JR ANTONIO RAYMONDI SN URB SATIPO

<b>9</b>	AUTOMOTRIZ Y FRENOS OSCAR  CHAMORRO CRUZ HILDA MERCEDES	10077461138	AV MIGUEL GRAU SN SATIPO
<b>10</b>	REPUESTOS Y SERVICIOS SAN MARTÍN  AYLLON PACHAS DOMINGO CLEMENTE	10209903917	JR COLONOS FUNDADORES 650 SATIPO
<b>11</b>	MULTISERVICIOS MAROVI EIRL	20602743919	AV ANTONIO RAYMONDI 193 SATIPO
<b>12</b>	SERVICIOS DIÉSEL CARLOS  PONCE AISANA RAÚL CARLOS	10427278218	JR TUPAC AMARU SN SATIPO
<b>13</b>	LUBRISELVA SHIMA EIRL	20604615802	AV ALAMEDA HILSER SN SATIPO
<b>14</b>	MACURI CAYSAHUANA JESSICA DIANA  AUTOMOTRIZ JELESHA	10418334041	JR MANUEL PRADO 339 SATIPO
<b>15</b>	PARIONA LANASCA JOSE LUIS  GRUPO FIDEL	10453242272	AV ALAMEDA HILSER SN SATIPO
<b>16</b>	HUANCAYO CONDE ELÍAS EMMSA	10209844341	CALLE 4 SN URB SANTA LEONOR SATIPO

<b>17</b>	LLACTA REPUESTOS EIRL 20487223183	20487223183	AVENIDA ANTONIO RAYMONDI NORTE 258
<b>18</b>	MULTISERVICIOS RUBIO EIRL	20601369436	AV CARRETERA MARGINAL KM.1.5
<b>19</b>	JK MULTISERVICIOS Y REPRESENTACIONES EIRL	20568196491	AV GUILLERMO CHUMPITAZ SN URB SAN ISIDRO
<b>20</b>	SAMANIEGO LÓPEZ JOSE ANTONIO	10401021740	JR TUPAC AMARU N9 RIO NEGRO
<b>21</b>	HWG COMPANY SAC	20601357365	AV ALAMEDA HILSER N 1 SATIPO
<b>22</b>	ERQUINIO PALACIN MARCOS EDÉN	10461221471	AV CARR MARGINAL KM 1.5 SATIPO MAZAMARI
<b>23</b>	SERVICIOS Y REPUESTOS GUZMÁN SCRL	20486333074	AVENIDA ANTONIO RAYMONDI SUR 170 SATIPO
<b>24</b>	ROMILU COMERCIALIZADORA Y CONSTRUCTORA EIRL	20568872453	AVENIDA MARGINAL KM 1 URB SATIPO
<b>25</b>	REPRESENTACIONES JEACNESS SAC	20517507726	JR MIGUEL GRAU N 500 SATIPO
<b>26</b>	MENDOZA POMA LIBIA JAKELINE	10419162669	AVENIDA MARGINAL KM 001 URBANIZACIÓN SATIPO
<b>27</b>	RAYTHEON RAFFO QUISPE ASTO	10452042849	CARRETERA MARGINAL S/N- SATIPO
<b>28</b>	CCANCCE PEDROZA RAYMUNDO	10209856803	AVENIDA ANTONIO RAYMONDI NORTE 196 SATIPO

<b>29</b>	JHIMY DAVID VILLANUEVA QUIÑONEZ	10400306317	AVENIDA ALAMEDA HILSER S/N SATIPO
<b>30</b>	AUTOPARTES HIDRÁULICOS SRL	20486169339	AVENIDA ALAMEDA HILSER S/N SATIPO

### 3.4. Definición y Operacionalización de las Variables

#### Definición y Operacionalización de Variables

VARIABLES	Dimensión	Operacional Definición: Indicadores	Escala De Medición	Ítems
				<p><b>Gestión de la Calidad Total</b> Es el conjunto de acciones emprendidas por la empresa con el objetivo de alcanzar los objetivos propuestos relacionados con la calidad de los productos ofrecidos.</p>
	Procesos Estandarizados	Identifica, Procesos estandarizados	Nominal	<p>¿El personal tiene claro los objetivos y políticas de la organización relacionadas con los procesos de la empresa?</p> <p>¿Se realiza continuamente una mejora de los procesos en función a los tiempos en la organización?</p> <p>¿Se realiza una hoja de procesos para cada proyecto nuevo a implementar en la organización?</p> <p>¿La organización tiene una cultura centrada en la valoración al cliente relacionado con los procesos estandarizados?</p> <p>¿El personal demuestra voluntad de cambio relacionadas con los procesos de la empresa?</p>
	Misión, Visión, Valores	Elabora difunde	Nominal	<p>¿Usted renueva su misión, visión y valores periódicamente?</p> <p>¿Usted cree que los valores ayudan a conseguir los objetivos de la empresa?</p> <p>¿Usted respeta los valores impuestos por la empresa en su totalidad?</p> <p>El área de RRHH realiza planes de Desarrollo y Formación de las personas de acuerdo con la Misión, Visión y Objetivos de la Empresa?</p> <p>¿Con frecuencia actualiza su intranet o web corporativa donde todos los clientes y empleados puedan Acceder a la mayor parte de la información de la empresa?</p>

<p><b>Enfoque de Rentabilidad</b></p> <p>Es cuando genera suficiente utilidad o beneficio, es decir, cuando sus ingresos son mayores que sus gastos, y la diferencia entre ellos es considerada como aceptable.</p>	Rentabilidad sobre los activos(ROA)	Rentabilidad neta del activo(Utilidad neta/ventas totales)	<b>Nominal</b>	¿Conoce Ud. la rentabilidad verdadera de la empresa?	
					¿Es importante la rentabilidad para conocer Las operaciones de la empresa?
					¿Usted hace pronósticos en base a la rentabilidad generada del año anterior para verificar el incremento de su rentabilidad en la empresa para el año posterior?
					¿Usted considera que es importante conocer la rentabilidad sobre los Activos?
					¿Dentro de la administración del efectivo realizan un flujo de caja?
		Margen Bruta	Rentabilidad neta de ventas(Utilidad /ventas netas)	<b>Nominal</b>	¿Las ventas influyen sobre la rentabilidad de su empresa?
					¿La utilidad neta es importante para la rentabilidad de la empresa?
					¿Usted considera mantener los precios iniciales como fijo o puede modificar total o parcialmente?
					¿Considera ofertas y promociones en su servicio?
				<b>Nominal</b>	¿Está de acuerdo con los precios por los servicios brindados?
		Rentabilidad Patrimonial (ROE)	Rentabilidad operacional del patrimonio(Utilidad neta/patrimonio neto)		¿La utilidad operacional es importante para la rentabilidad de la empresa?
					¿El patrimonio influye en la rentabilidad de la empresa?
			¿Considera importante que la empresa cuente con un plan financiero que le permita mejorar la rentabilidad de la empresa?		
			¿Usted Realiza un balance general de su patrimonio al finalizar cada año?		
			¿Usted verifica los procesos de la empresa enfocados a la rentabilidad del patrimonio y lo mejora?		

**Fuente:** elaborado por Gary Hermogenes Balbín Barrios

### 3.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Según HERNANDEZ SAMPIERI, FERNANDEZ COLLADO, & BATISTA LUCIO (2014), “Menciona que los instrumentos de medición son recursos que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente” por lo tanto a partir de ello se considera los Instrumentos a trabajar en nuestra investigación.

#### 3.5.1. Técnicas

Las técnicas utilizadas han sido:

- La Encuesta

#### 3.5.2. Instrumentos

- Cuestionario

##### 3.5.2.1. Instrumentos

Sé conto con la Elaboración de un Cuestionario que se dio una estructura en preguntas el cual estará en el contenido de una Encuesta Aplicable.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,844	2

### 3.6. Plan de Análisis

#### ESTUDIO CORRELACIONAL DE VARIABLES Y DIMENSIONES

Para definir el nivel correlacional entre las variables y dimensiones debidamente operacionalizadas se recurrió al análisis de correlación bivariados aplicando así el coeficiente denominado r de Pearson se tomó como medio de interpretación la tabla siguiente:

SIGNIFICANCIA DEL COEFICIENTE DE CORRELACION	
Margen	Interpretación
1.00 – 0.81	Correlación positiva perfecta
0.80 – 0.61	Correlación positiva muy fuerte
0.60 – 0.41	Correlación positiva fuerte
0.40 – 0.21	Correlación positiva moderada
0.20 – 0.01	Correlación positiva frágil
0.00	Correlación no existente

Para analizar las correlaciones citaremos a nuestros objetivos trazados a manera de determinar si existe relación en nuestra investigación.

Para la elaboración y determinar la correlación se utiliza software SPSS V.24 teniendo en cuenta el grado de significancia del 5% (0.05)

El tratamiento de los datos que se recolectará para la investigación será bajo el análisis Experimental - Aplicativo. La tabulación se realizará con el programa IBM SPSS STATISTICS versión 24.



### 3.7. Matriz de consistencia

Tabla 2: Matriz de consistencia

<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b>					
<b>Título: LA GESTION DE LA CALIDAD Y RENTABILIDAD EN LAS MYPES DEL RUBRO VENTAS DE ACCESORIO AUTOMOVILISTICOS DEL DISTRITO DE SATIPO – JUNIN, 2019</b>					
<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables e indicadores</b>	<b>Metodología</b>	<b>Población y muestra</b>
<p><b>PG.</b> ¿Cuál es la relación de la gestión de la calidad y rentabilidad en las Mypes del sector servicio rubro ventas de accesorio automovilísticos del distrito de Satipo – Junín, 2019?</p> <p>Específicos:</p> <p><b>PE1.</b> ¿Cuál es la relación del plan de calidad y rentabilidad sobre los activos en las Mypes del sector servicio rubro ventas de accesorio</p>	<p><b>OG.:</b> Determinar la relación de la gestión de la calidad y rentabilidad en las Mypes del sector servicio rubro ventas de accesorio automovilísticos del distrito de Satipo – Junín, 2019.</p> <p>Específicos:</p> <p><b>OE1.</b> Determinar la relación del plan de calidad y rentabilidad sobre los activos en las Mypes del sector servicio rubro ventas de accesorio</p>	<p><b>HG.</b> Existe relación significativa entre la gestión de la calidad frente a la rentabilidad en las Mypes del sector servicio rubro ventas de accesorio automovilísticos del distrito de Satipo – Junín, 2019.</p> <p>Específicos:</p> <p><b>HE1.</b> Existe relación significativa entre el plan de calidad y rentabilidad sobre los activos en las Mypes del sector servicio rubro ventas de accesorio</p>	<p><b>VARIABLE 1:</b> Gestión de Calidad Total</p> <p><b>DIMENSIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Calidad</li> <li>• Procesos Estandarizados</li> <li>• Misión, Visión, Valores</li> </ul>	<p><b>Tipo De Investigacion</b> :</p> <p>Investigacion cuantitativo</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p>	<p><b>Población</b> :</p> <p>Constituid a por todos las Mypes de los periodos 2018 y 2019 del Distrito de Satipo.</p> <p><b>Muestra:</b> no</p>

<p>automovilísticos del distrito de Satipo – Junín, 2019?</p> <p><b>PE2.</b> ¿Cuál es la relación de los procesos y la margen bruta en las Mypes del sector servicio rubro ventas de accesorio automovilísticos del distrito de Satipo – Junín, 2019?</p> <p><b>PE3</b> ¿Cuál es la relación de la misión, visión y valores con la rentabilidad patrimonial en las Mypes del sector servicio rubro ventas de accesorio automovilísticos del distrito de Satipo – Junín, 2019?</p>	<p>automovilísticos del distrito de Satipo – Junín, 2019.</p> <p><b>OE2.</b> Determinar la relación significativa entre los procesos estandarizados y margen bruta en las Mypes del sector servicio rubro ventas de accesorio automovilísticos del distrito de Satipo – Junín, 2019.</p> <p><b>OE3</b> Determinar la relación de la misión, visión y valores con la rentabilidad patrimonial en las Mypes del sector servicio rubro ventas de accesorio automovilísticos del distrito de Satipo – Junín, 2019.</p>	<p>automovilísticos del distrito de Satipo – Junín, 2019.</p> <p><b>HE2.</b> Existe relación significativa entre el proceso y la margen bruta en las Mypes del sector servicio rubro ventas de accesorio automovilísticos del distrito de Satipo – Junín, 2019.</p> <p><b>HE3</b> Existe relación significativa entre la misión, visión y valores con la rentabilidad patrimonial en las Mypes del sector servicio rubro ventas de accesorio automovilísticos del distrito de Satipo – Junín, 2019.</p>	<p><b>VARIABLE 2:</b> Rentabilidad</p> <p><b>DIMENSIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rentabilidad sobre los activos (ROA)</li> <li>• Margen Bruta</li> <li>• Rentabilidad Patrimonial (ROE)</li> </ul>	<p>- transaccional -Correlacional</p>	<p>probabilística</p> <p>Conformada por 30 Mypes del rubro de los meses Julio y Agosto 2019.</p>
---	--	---	---	---	--

Fuente: elaborado por Gary Hermogenes Balbín Barrios

### **3.8.Consideraciones éticas de Rigor científico**

Los principios éticos se refieren a aquellos juicios generales que sirven como justificación básica para las muchas prescripciones y evaluaciones éticas particulares de las acciones humanas.

Esta ha procurado mantener presente tres principios básicos en lo que constan los principios éticos que se presenta en todo su desarrollo:

Se informó el objetivo de trabajo.

Ninguna de las preguntas atentó contra la salud física, moral y social de los participantes.

Los instrumentos fueron anónimos.

Siendo estos principios acordes con nuestra tradición cultural y particularmente relevantes para la ética de la investigación con personas.

## IV. Resultados

### 4.1. Resultados

- Los resultados que se presentan a continuación es el producto del planteamiento de investigación realizado a las Micro y pequeñas empresas del sector servicio, Rubro ventas de accesorio automovilísticos del distrito y provincia de Satipo – Junín, año 2019, conteniendo las tablas de los resultados obtenidos de la muestra de estudio, teniendo como primera variable a la gestión de calidad, el mismo que está operacionalizada en tres dimensiones: plan de calidad, procesos estandarizados, misión, visión y valores. Como segunda variable tenemos a la Rentabilidad el mismo que está operacionalizada en tres dimensiones: Rentabilidad sobre los activos (ROA), Margen Bruta y Rentabilidad Patrimonial (ROE)

Los resultados que aparecen debajo son la consecuencia de una investigación focalizada. Contiene las tablas de los resultados obtenidos de la prueba de exploración, los factores de trabajo y lo que se puede comparar con sus tres mediciones.

Las tablas adjuntas han sido explicadas y organizadas según la escala que las acompaña.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa	de
Cronbach	N de elementos
,844	2

**Tabla 1: Baremo de interpretación de tablas y dimensiones**

INTERVALOS		VARIABLES	DIMENSIONES
1	NUNCA	15_26	5_8
2	CASI NUNCA	27_38	9_12
3	ALGUNAS VECES	39_50	13_16
4	CASI SIEMPRE	51_62	17_20
5	SIEMPRE	63_75	21_25

**Tabla 2: Tabla de frecuencia de Gestión de Calidad Total**

<b>GESTION DE CALIDAD TOTAL</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	20,0	20,0	20,0
	Algunas veces	10	33,3	33,3	53,3
	Casi siempre	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Fuente: Datos extraídos a partir de la aplicación del cuestionario**

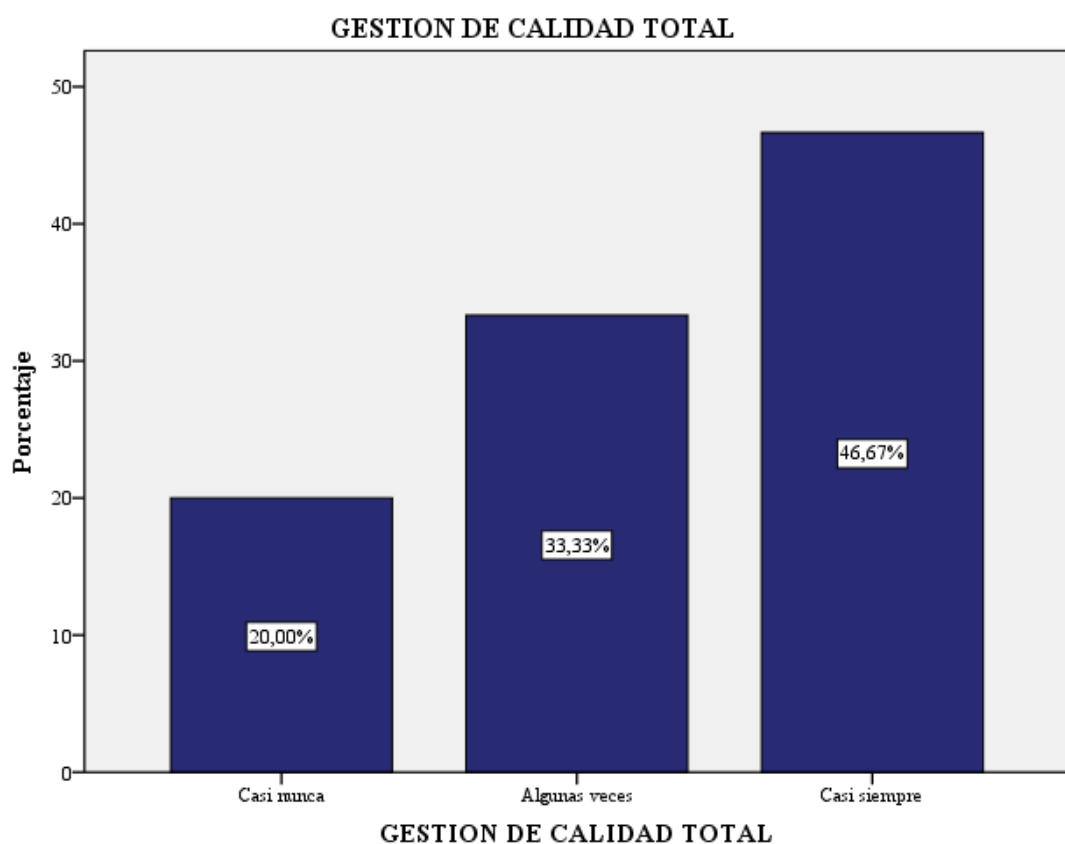
**Interpretación:**

De la tabla N° 2 lo referente a Gestión de la Calidad Total se puede observar que 6 encuestados respondieron que casi nunca, 10 algunas veces y 14 casi siempre con respecto a la utilización de la gestión de la calidad total que se caracteriza por una gran cantidad de ejercicios ordenados y metódicos, importantes para dar certeza de

que un ítem o administración cumplirá con los prerrequisitos establecidos. Teniendo un total de 30 encuestados los que conforman el 100% del total de nuestra muestra.

Con el ánimo de observar de manera más clara y puntual se presenta el gráfico respecto a la tabla para su estudio.

**Gráficos 1: Representación gráfica de Gestión de Calidad Total**



**Fuente: Datos extraídos a partir de la aplicación del cuestionario**

El Gráfico 1, lo referente a la Gestión de la Calidad Total se puede observar que un 20% de los encuestados respondieron que casi nunca, el 33,33% algunas veces y un 46,67% casi siempre con respecto a la utilización de la gestión de la calidad total que se caracteriza por una gran cantidad de ejercicios ordenados y metódicos, importantes para dar certeza de que un ítem o administración cumplirá con los prerrequisitos

establecidos. Generando el total de 30 encuestados los mismos que se consolida al 100% de aquella muestra a representar.

**Tabla 3: Tabla de frecuencia de la dimensión Plan de calidad**

<b>Plan de Calidad</b>				Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Casi nunca	6	20,0	20,0	20,0
	Algunas veces	15	50,0	50,0	70,0
	Casi siempre	6	20,0	20,0	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

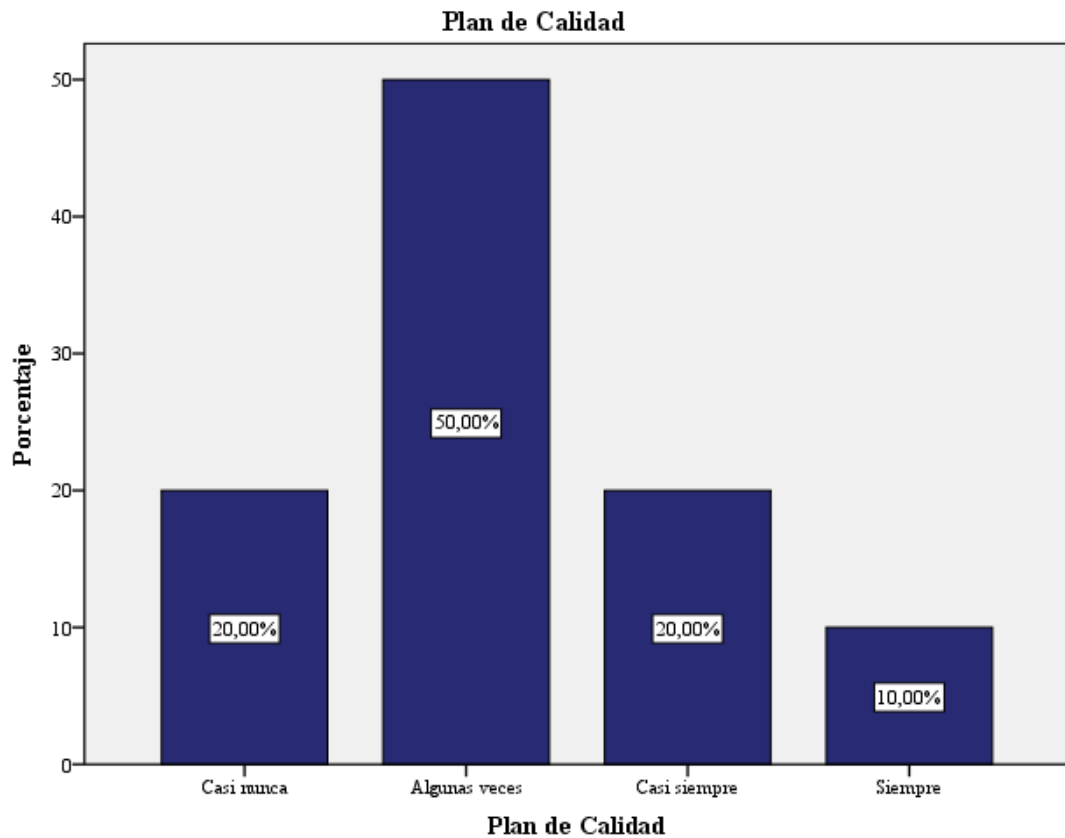
**Fuente: Datos extraídos a partir de la aplicación del cuestionario**

Interpretación:

De la tabla N° 3 lo referente al Plan de calidad se puede observar que 6 encuestados respondieron que casi nunca, 15 algunas veces, 6 casi siempre y 3 siempre con respecto a la especificación de procedimientos y recursos asociados que deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, producto, proceso o contrato específico en la empresa. Teniendo un total de 30 encuestados los que conforman el 100% del total de nuestra muestra.

Con el ánimo de observar de manera más clara y puntual se presenta el gráfico respecto a la tabla para su estudio.

**Gráficos 2: Representación gráfica de la dimensión Plan de calidad**



**Fuente: Datos extraídos a partir de la aplicación del cuestionario**

#### Interpretación

De la tabla N° 2 lo referente al Plan de calidad se puede observar que un 20% de los encuestados respondieron que casi nunca, el 50% algunas veces, un 20% casi siempre y el 10% siempre con respecto a la especificación de procedimientos y recursos asociados que deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, producto, proceso o contrato específico en la empresa. Generando en global de 30 encuestados los mismos que consolidan 100% del total de nuestra muestra.



**Tabla 4: Tabla de frecuencia de la dimensión Procesos estandarizados**

<b>Procesos Estandarizados</b>				Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Casi nunca	5	16,7	16,7	16,7
	Algunas veces	13	43,3	43,3	60,0
	Casi siempre	9	30,0	30,0	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

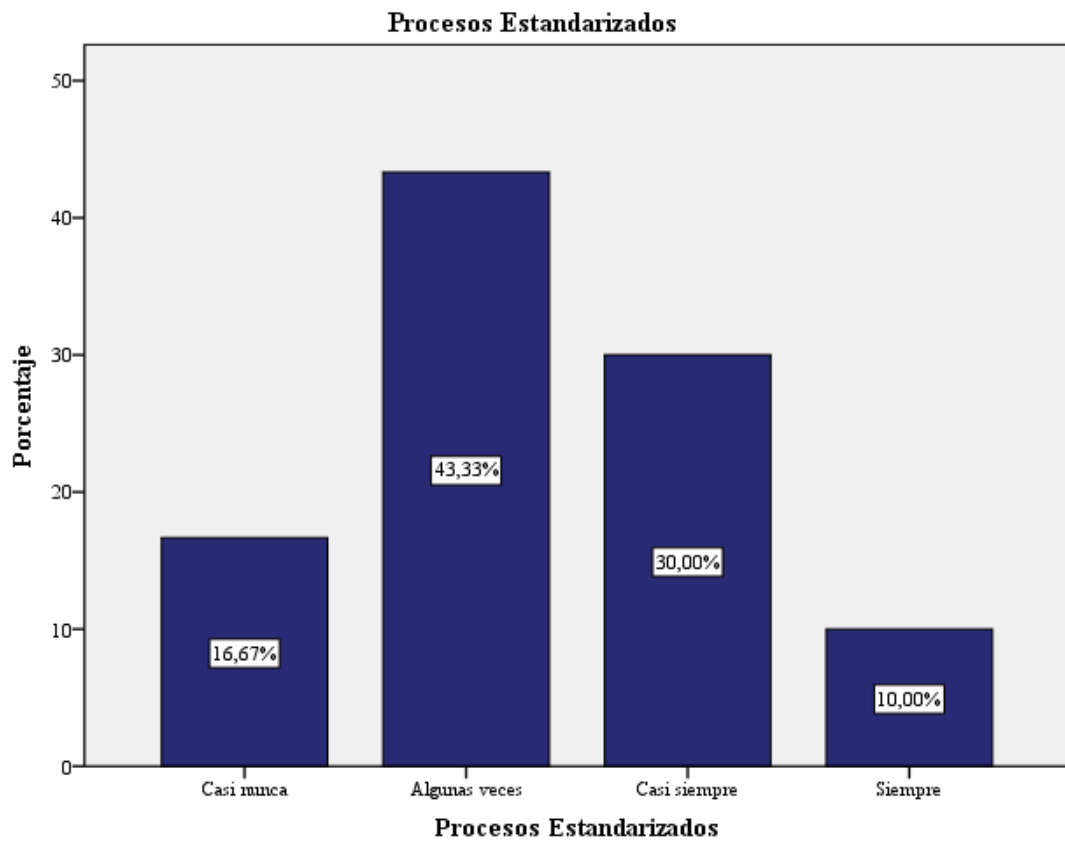
**Fuente: Datos extraídos a partir de la aplicación del cuestionario**

#### Interpretación

De la tabla N° 4 lo referente a los Procesos estandarizados se verifica que 5 encuestados respondieron que casi nunca, 13 algunas veces, 9 casi siempre y solo 3 siempre con respecto a unificar los procedimientos de las organizaciones que utilizan diferentes prácticas para el mismo proceso. Teniendo un total de 30 encuestados los que conforman el 100% del total de nuestra muestra.

Con el ánimo de observar de manera más clara y puntual se presenta el grafico respecto a la tabla para su estudio.

Gráficos 3: Representación gráfica de la dimensión Procesos estandarizados



**Fuente:** Datos extraídos a partir de la aplicación del cuestionario

#### Interpretación

Del Gráfico N° 3 lo referente a los Procesos estandarizados se puede observar que un 16,67% de los encuestados respondieron que casi nunca, el 43,33% algunas veces, un 30% casi siempre y el 10% siempre con respecto a unificar los procedimientos de las organizaciones que utilizan diferentes prácticas para el mismo proceso. Teniendo un total de 30 encuestados lo mismo que consolidad el 100% del total de nuestra muestra.

**Tabla 5: Tabla de frecuencia de la dimensión Mision, Vision y valores**

<b>Mision, Vision y Valores</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	5	16,7	16,7	16,7
	Algunas veces	6	20,0	20,0	36,7
	Casi siempre	18	60,0	60,0	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

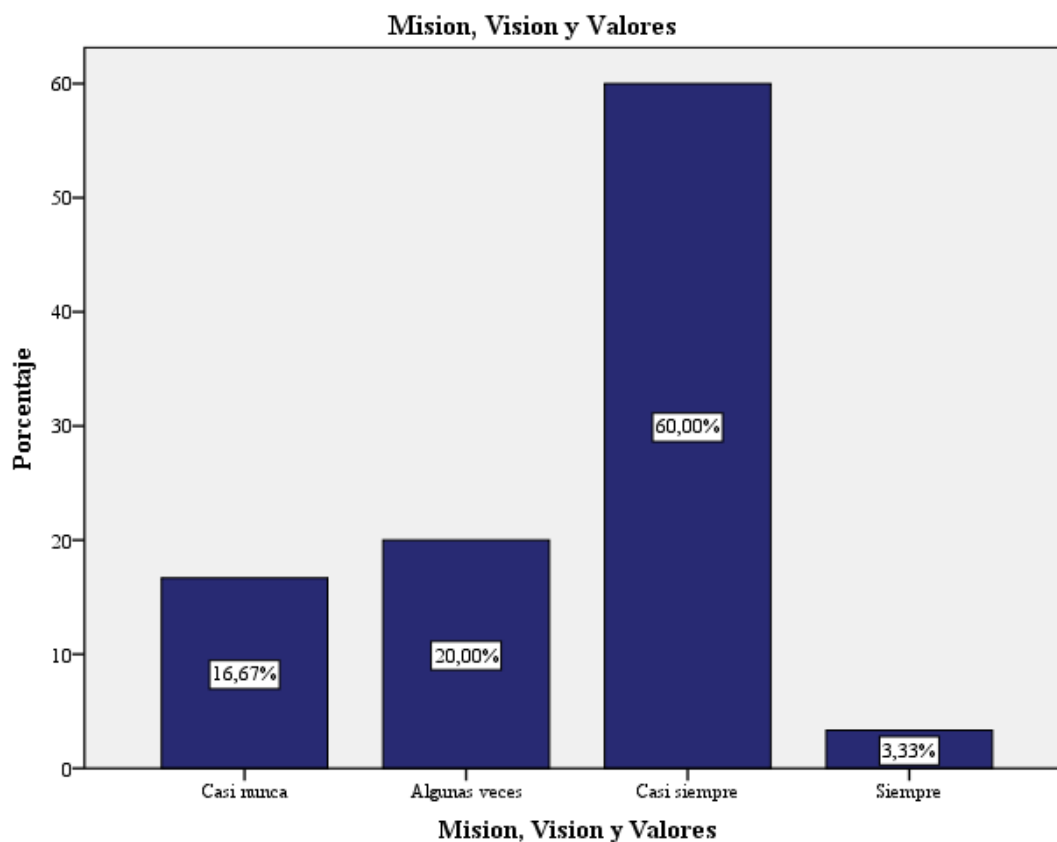
**Fuente: Datos extraídos a partir de la aplicación del cuestionario**

#### Interpretación

De la tabla N° 5 lo referente a la Misión, Visión y valores se puede observar que 5 encuestados respondieron que casi nunca, 6 algunas veces, 18 casi siempre y solo 1 siempre con respecto a la visión de futuro, la imagen que tienes de tu empresa en el largo plazo. Teniendo un total de 30 encuestados los que conforman el 100% del total de nuestra muestra.

Con el ánimo de observar de manera más clara y puntual se presenta el grafico respecto a la tabla para su estudio.

**Gráficos 4: Representación gráfica de la dimensión Misión, Visión y valores**



**Fuente: Datos extraídos a partir de la aplicación del cuestionario**

#### Interpretación

En el gráfico N° 4 Con respecto a la Misión, Visión y valores se puede observar que un 16,67% de los encuestados respondieron que casi nunca, el 20% algunas veces, un 60% casi siempre y solo un 3,33% siempre con respecto a la visión de futuro, la imagen que tienes de tu empresa en el largo plazo. Teniendo un total de 30 encuestados los propios que consolidan el 100% de nuestra muestra a estudiar.

**Tabla 6: Tabla de frecuencia de la variable Rentabilidad**

<b>RENTABILIDAD</b>				
			Porcentaje	Porcentaje
	Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado

Válido	Algunas veces	10	33,3	33,3	33,3
	Casi siempre	18	60,0	60,0	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

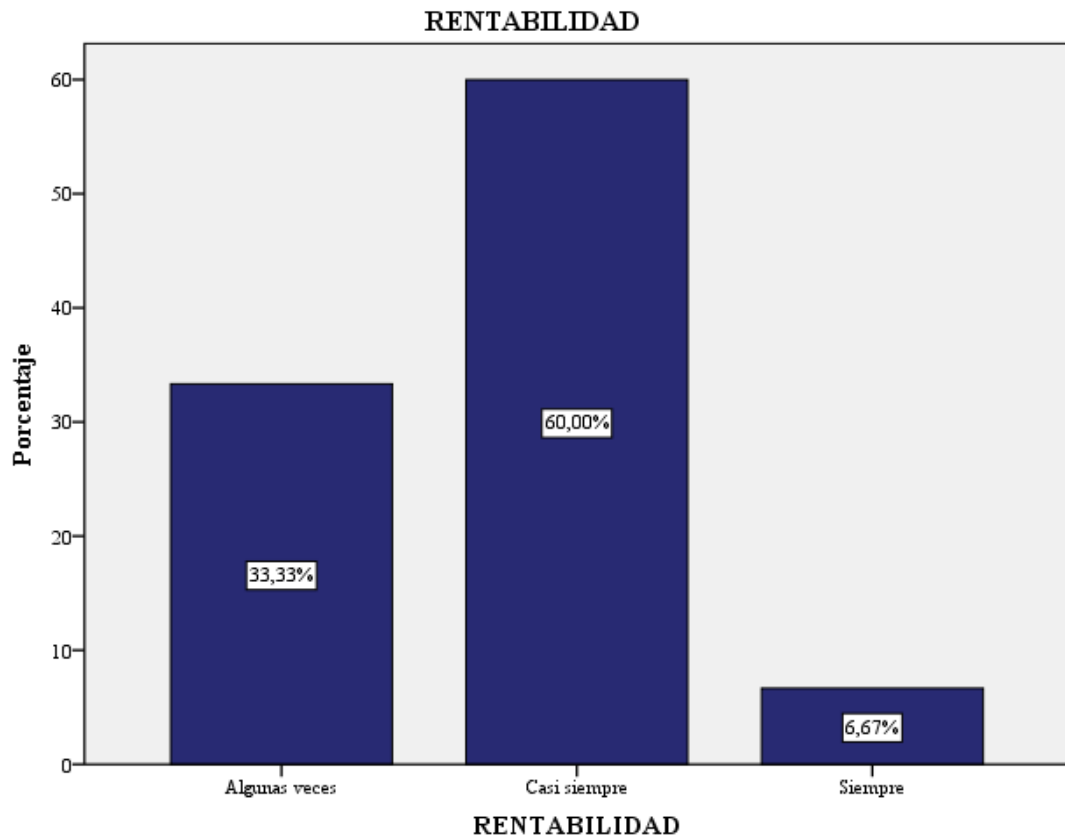
**Fuente: Datos extraídos a partir de la aplicación del cuestionario**

Interpretación

En la tabla 6: Con respecto a la Rentabilidad se puede observar que 10 encuestados respondieron que algunas veces, 18 de ellos casi siempre y 2 siempre con respecto a lo que genera suficiente utilidad o beneficio, es decir, cuando sus ingresos son mayores que sus gastos, y la diferencia entre ellos es considerada como aceptable. Teniendo un total de 30 encuestados los que conforman el 100% del total de nuestra muestra.

Con el ánimo de observar de manera más clara y puntual se presenta el grafico respecto a la tabla para su estudio.

**Gráficos 5: Representación gráfica de la variable Rentabilidad**



**Fuente: Datos extraídos a partir de la aplicación del cuestionario**

#### Interpretación

Del gráfico N° 5, Lo referente a la Rentabilidad se puede observar que un 33,33% de los encuestados respondieron que algunas veces, el 60% casi siempre y un 6,67% siempre con respecto a lo que genera suficiente utilidad o beneficio, es decir, cuando sus ingresos son mayores que sus gastos, y la diferencia entre ellos es considerada como aceptable. Generando un global de 30 encuestados los propios que consolidan el 100% de nuestra muestra a estudiar.

**Tabla 7: Tabla de frecuencia de la dimensión Rentabilidad sobre activos**

		<b>Rentabilidad sobre Activos</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	18	60,0	60,0	60,0
	Casi siempre	10	33,3	33,3	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

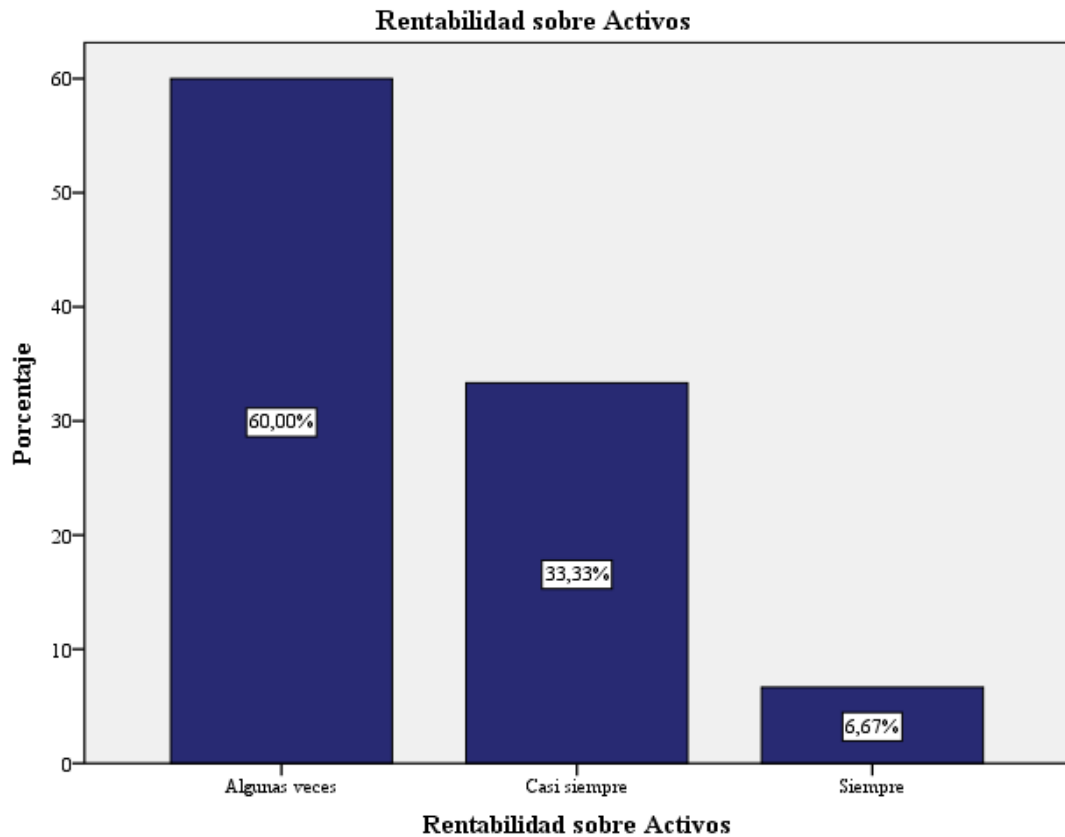
**Fuente: Datos extraídos a partir de la aplicación del cuestionario**

### **Interpretación**

De la tabla 7, Lo referente a la Rentabilidad sobre activos se puede observar que 18 encuestados respondieron algunas veces, 10 de ellos casi siempre y 2 siempre con respecto al comportamiento de la empresa para generar ganancias, utilizando el total de sus inversiones o activos. Teniendo un total de 30 encuestados los que conforman el 100% del total de nuestra muestra.

Con el ánimo de observar de manera más clara y puntual se presenta el grafico respecto a la tabla para su estudio.

**Gráficos 6: Representación gráfica de la dimensión Rentabilidad sobre activos**



**Fuente: Datos extraídos a partir de la aplicación del cuestionario**

#### Interpretación

Del gráfico N° 5, Lo referente a la Rentabilidad sobre activos se puede observar que un 60% de los encuestados respondieron que algunas veces, el 33,33% casi siempre y un 6,67% siempre con respecto al comportamiento de la empresa para generar ganancias, utilizando el total de sus inversiones o activos. Teniendo un total de 30 encuestados los propios que consolidan el 100% de nuestra muestra a estudiar.



**Tabla 8: Tabla de frecuencia de la dimensión Margen Bruta**

<b>Margen Bruta</b>				Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Algunas veces	7	23,3	23,3	23,3
	Casi siempre	20	66,7	66,7	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

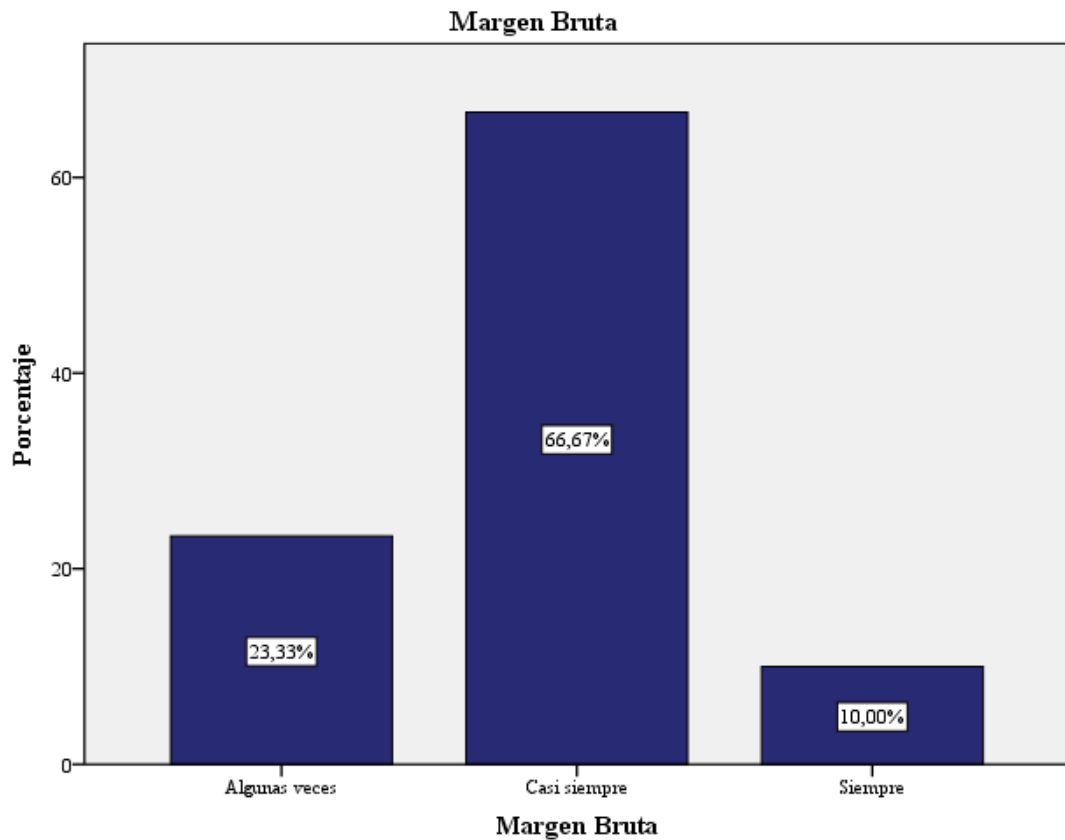
**Fuente: Datos extraídos a partir de la aplicación del cuestionario**

### **Interpretación**

De la tabla 8, Lo referente a la Margen Bruta se puede verificar que 7 encuestados respondieron que algunas veces, 20 de ellos casi siempre y 14 siempre con respecto al margen de ganancia bruta obtenida por el ente. Se obtiene dividiendo la ganancia bruta entre las ventas netas. Teniendo un total de 30 encuestados los que conforman el 100% del total de nuestra muestra.

Con el ánimo de observar de manera más clara y puntual se presenta el grafico respecto a la tabla para su estudio.

**Gráficos 7: Representación gráfica de la dimensión Margen bruta**



**Fuente: Datos extraídos a partir de la aplicación del cuestionario**

Interpretación

Del Gráfico N° 7 Lo referente a la margen Bruta se puede observar que un 23,33% de los encuestados respondieron que algunas veces, un 66,67% casi siempre y un 10% siempre con respecto al margen de ganancia bruta obtenida por el ente. Se obtiene dividiendo la ganancia bruta entre las ventas netas. Obteniendo un total de 30 encuestados los mismos que consolidan el 100% de nuestra muestra a estudiar.

**Tabla 9: Tabla de frecuencia de la dimensión Rentabilidad patrimonial**

<b>Rentabilidad Patrimonial</b>				Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Algunas veces	4	13,3	13,3	13,3
	Casi siempre	23	76,7	76,7	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

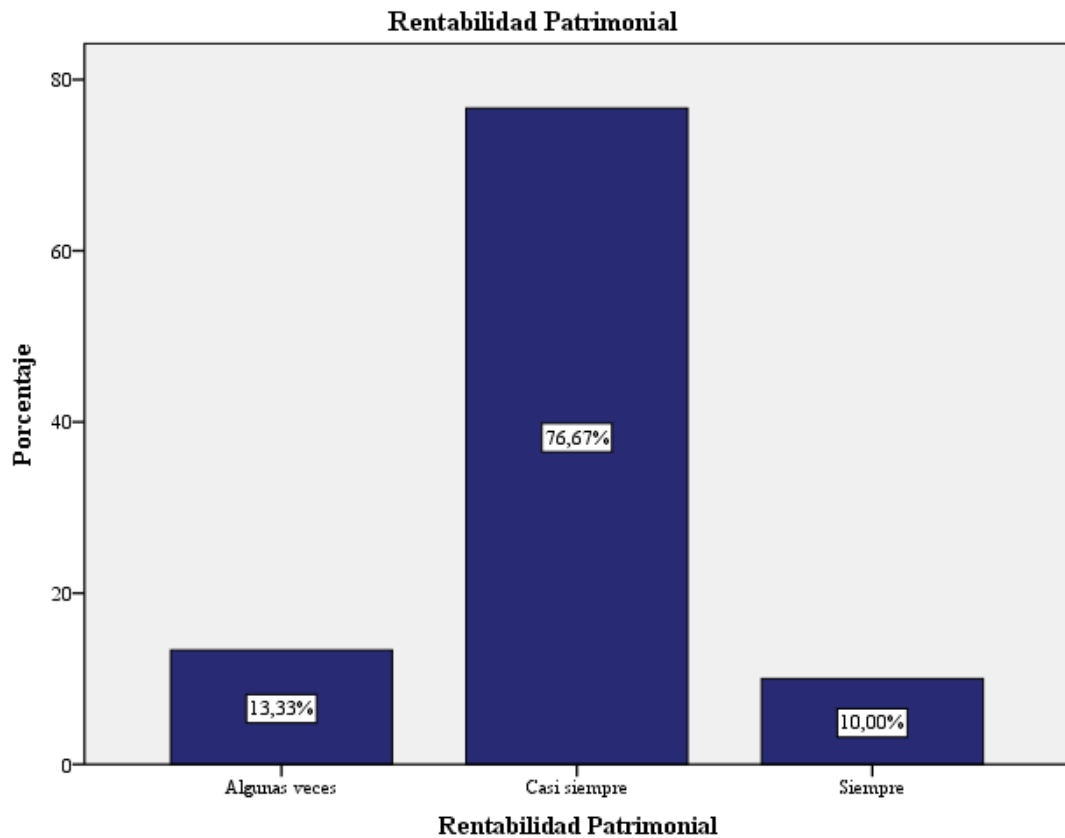
**Fuente: Datos extraídos a partir de la aplicación del cuestionario**

#### Interpretación

De la tabla 9, Lo referente a la Rentabilidad patrimonial se puede observar que 4 encuestados respondieron que algunas veces, 23 de ellos casi siempre y 3 siempre con respecto a la medición de la rentabilidad en función al patrimonio neto. Se obtiene dividiendo la ganancia neta entre el patrimonio. Teniendo un total de 30 encuestados los que conforman el 100% del total de nuestra muestra.

Con el ánimo de observar de manera más clara y puntual se presenta el grafico respecto a la tabla para su estudio.

**Gráficos 8: Representación gráfica de la dimensión Rentabilidad patrimonial**



**Fuente: Datos extraídos a partir de la aplicación del cuestionario**

#### Interpretación

Del gráfico N° 8, Lo referente a la Rentabilidad patrimonial se puede ver que un 13,33% de los encuestados respondieron que algunas veces, un 76,67% casi siempre y un 10% siempre con respecto a la medición de la rentabilidad en función al patrimonio neto. Se obtiene dividiendo la ganancia neta entre el patrimonio. Obteniendo un total de 30 encuestados los mismos que consolida el 100% de nuestra muestra a estudiar.

## ESTUDIO CORRELACIONAL VARIABLES Y DIMENSIONES

Debe caracterizar el nivel correlación entre los factores y las medidas correctamente trabajadas, se utilizó el examen de la relación bivariante, aplicando de esta manera el coeficiente conocido como r de Pearson:

SIGNIFICANCIA DEL COEFICIENTE DE CORRELACION	
Margen	Interpretación
<b>1.00 – 0.81</b>	Correlación positiva perfecta
<b>0.80 – 0.61</b>	Correlación positiva muy fuerte
<b>0.60 – 0.41</b>	Correlación positiva fuerte
<b>0.40 – 0.21</b>	Correlación positiva moderada
<b>0.20 – 0.01</b>	Correlación positiva frágil
<b>0.00</b>	Correlación no existente

Para analizar las correlaciones citaremos a nuestros objetivos trazados a manera de determinar si existe relación en nuestra investigación.

Para la elaboración y determinar la correlación se utiliza software SPSS V.24 teniendo en cuenta el grado de significancia del 5% (0.05)

### Hipótesis General

Existe relación significativa entre la Gestión de la Calidad frente a la Rentabilidad en las Mypes del sector servicio rubro ventas de accesorio automovilísticos del distrito de Satipo – Junín, 2019.

<b>Correlaciones</b>			
		GESTION DE CALIDAD TOTAL	RENTABILIDAD
GESTION DE CALIDAD TOTAL	Correlación de Pearson	1	,763**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
RENTABILIDAD	Correlación de Pearson	,763**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

#### Interpretación:

En el resultado del análisis observamos que el valor  $P=0,000$  en la correlación entre las variables Gestión de la Calidad frente a la Rentabilidad observamos que es inferior su grado de significancia de 0.05, indicándonos que si existe una correlación significativa entre las variables.

Se determinó que el porcentaje de probabilidad de error es de 0% al afirmar que, si existió una relación directa entre Gestión de la Calidad frente a la Rentabilidad en las Mypes del sector servicio rubro ventas de accesorio automovilísticos del distrito y provincia de Satipo – Junín, 2019.

#### Planteamiento del objetivo General

Determinar la relación entre Gestión de la Calidad frente a la Rentabilidad de las Mypes del sector servicio rubro ventas de accesorio automovilísticos del distrito – Junín, 2019.

### **Respuesta al objetivo General**

Al determinar la relación se toma en cuenta el grado de significancia planteado de 5% (0,05) determinamos de acuerdo a la tabla de correlación de las variables que se acepta la hipótesis.

Podemos afirmar que existe una correlacion entre la gestion de la calidad frente a la rentabilidad con una probabilidad de error de 0%.

En tal sentido de acuerdo al coeficiente  $r=0,763$  que midió la relación entre la Gestión de la Calidad frente a la Rentabilidad podemos concluir que ambas variables se relacionan de manera positiva muy fuerte, pudiendo de esta manera determinar que respecto a la utilización de la gestión de la calidad total que se caracteriza por una gran cantidad de ejercicios ordenados y metódicos, importantes para dar certeza de que un ítem o administración se relaciona significativamente a lo que genera suficiente utilidad o beneficio, es decir, cuando sus ingresos son mayores que sus gastos, y la diferencia aceptable en un 58.22%.

### **Hipótesis Específica 01:**

Existe relación significativa entre el plan de calidad y rentabilidad sobre los activos en las Mypes del sector servicio rubro ventas de accesorio automovilísticos del distrito de Satipo – Junín, 2019.

<b>Correlaciones</b>			
		Plan de Calidad	Rentabilidad sobre Activos
Plan de Calidad	Correlación de Pearson	1	,698
	Sig. (bilateral)		,004
	N	30	30
Rentabilidad sobre Activos	Correlación de Pearson	,698	1
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	30	30

### **Interpretación:**

En el resultado del análisis observamos que el valor  $P=0,004$  en la correlación entre las dimensiones plan de calidad y la rentabilidad sobre activos observamos que es inferior su grado de significancia de 0.05, indicándonos que si existe una correlación entre las dimensiones.

Se determinó que el porcentaje de probabilidad de error es de 0,4% al afirmar que si existió una relación directa entre la evidencia física y la comunicación- precio en las Mypes del sector servicio rubro ventas de accesorio automovilísticos del Distrito y Provincia de Satipo – Junín, 2019.

### **Planteamiento del objetivo Especifico 01:**

Determinar la relación significativa entre el plan de calidad y la rentabilidad sobre activos en las Mypes del sector servicio rubro ventas de accesorio automovilísticos del distrito de Satipo – Junín, 2019.



### Respuesta al objetivo Especifico 01:

Al determinar la relación se toma en cuenta el grado de significancia planteado de 5% (0,05) determinamos de acuerdo a la tabla de correlación de las dimensiones se acepta la hipótesis.

Se deduce por afirmación que existe una correlación entre el plan de calidad y la rentabilidad sobre activos con una probabilidad de error de 0,4%.

En tal sentido de acuerdo al coeficiente  $r = 0,698$  que midió la relación entre el plan de la calidad y la rentabilidad sobre activos podemos terminar diciendo que ambas dimensiones se relacionan de manera positiva muy fuerte, pudiendo de esta forma determinar que, respecto a la especificación de procedimientos y recursos asociados que deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse tiene relación con el comportamiento de las empresas para generar ganancias, utilizando el total de sus inversiones o activos en un 48.72%.

### Hipótesis Específica 02:

Existe relación significativa entre los procesos estandarizados y margen bruta en las Mypes del sector servicio rubro ventas de accesorio automovilísticos del Distrito de Satipo – Junín, 2019.

		Correlaciones	
		Procesos Estandarizados	Margen Bruta
Procesos Estandarizados	Correlación de Pearson	1	,501**
	Sig. (bilateral)		,005
	N	30	30
Margen Bruta	Correlación de Pearson	,501**	1
	Sig. (bilateral)	,005	
	N	30	30

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### **Interpretación:**

En el resultado del análisis observamos que el valor  $P=0,005$  en la correlación entre las dimensiones procesos estandarizados y margen bruta observamos que es inferior su grado de significancia de 0.05, indicándonos que si existe una correlación significativa entre las dimensiones.

Se determinó que el porcentaje de probabilidad de error es de 0,5% al afirmar que si existió una relación directa entre las dimensiones procesos estandarizados y margen bruta en las Mypes del sector servicio rubro ventas de accesorio automovilísticos del Distrito y Provincia de Satipo – Junín, 2019.

### **Planteamiento del objetivo Especifico 02:**

Determinar la relación significativa entre los procesos estandarizados y margen bruta en las Mypes del sector servicio rubro ventas de accesorio automovilísticos del distrito de Satipo – Junín, 2019.

### **Respuesta al objetivo Especifico 02:**

Al determinar la relación se toma en cuenta el grado de significancia planteado de 5% (0,05) determinamos de acuerdo a la tabla de correlación de las dimensiones se acepta la hipótesis.

Podemos afirmar que existe una correlación entre la dimensión procesos estandarizados y margen bruta con una probabilidad de error de 0,5%.

En tal sentido de acuerdo al coeficiente  $r=0,501$  que midió la relación entre la dimensión procesos estandarizados y margen bruta podemos concluir que ambas

variables se relacionan de manera positiva muy fuerte, pudiendo de esta manera determinar respecto a unificar los procedimientos de las organizaciones que utilizan diferentes prácticas para el mismo proceso se relaciona positivamente con el margen de ganancia bruta obtenida por el ente en un 25.10%.

### **Hipótesis Específica 03:**

Existe relación significativa entre la Misión Visión y Valores con la Rentabilidad patrimonial en las Mypes del sector servicio rubro ventas de accesorio automovilísticos del distrito de Satipo – Junín, 2019.

<b>Correlaciones</b>			
		Mision, Vision y Valores	Rentabilidad Patrimonial
Mision, Vision y Valores	Correlación de Pearson	1	,643**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Rentabilidad Patrimonial	Correlación de Pearson	,643**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### **Interpretación:**

En el resultado del análisis observamos que el valor  $P=0,000$  en la correlación entre las dimensiones Misión Visión y Valores con la Rentabilidad patrimonial observamos que es inferior su grado de significancia de 0.05, indicándonos que si existe una correlación significativa entre las dimensiones.

Se determinó que el porcentaje de probabilidad de error es de 0% al afirmar que si existió una relación directa entre las dimensiones Misión Visión y Valores con la Rentabilidad patrimonial Existe relación significativa entre la misión, visión y valores con

la rentabilidad patrimonial en las Mypes del sector servicio rubro ventas de accesorio automovilísticos del distrito y provincia de Satipo – Junín, 2019.

**Planteamiento del objetivo Especifico 03:**

Determinar la relación significativa entre la Misión Visión y Valores con la Rentabilidad patrimonial en las Mypes del sector servicio rubro ventas de accesorio automovilísticos del distrito de Satipo – Junín, 2019.

**Respuesta al objetivo Especifico 03:**

Al determinar la relación se toma en cuenta el grado de significancia planteado de 5% (0,05) determinamos de acuerdo a la tabla de correlación de las dimensiones se acepta la hipótesis.

Podemos afirmar que existe una correlación entre la Misión Visión y Valores con la Rentabilidad patrimonial con una probabilidad de error de 0%.

En tal sentido de acuerdo al coeficiente  $r=0,643$  que midió la relación entre la dimensión Misión Visión y Valores con la Rentabilidad patrimonial podemos concluir que ambas dimensiones se relacionan de manera positiva fuerte, pudiendo de esta manera determinar que, respecto a la visión de futuro, la imagen que se tiene de las empresas en el largo plazo se relaciona significativamente con la medición de la rentabilidad en función al patrimonio neto en un 41,34%.

## 4.2. Análisis de resultados

Para el profundo análisis de resultados se tomará en cuenta las hipótesis planteadas y las triangularemos con nuestras bases y antecedentes.

### **Hipótesis General**

Existe relación significativa entre la Gestión de la Calidad frente a la Rentabilidad en las Mypes del sector servicio rubro ventas de accesorio automovilísticos del distrito de Satipo – Junín, 2019.

Se determinó la relación y se toma el grado de significancia planteada de 5% (0,05) determinamos referente a la tabla de correlación de variables que acepta la hipótesis.

Se afirma que hay y existe una correlación entre la Gestión de la Calidad frente a la rentabilidad con la probabilidad de error de 0%. En este sentido de acuerdo al coeficiente  $r=0,763$  que midió la relación entre la Gestión de la Calidad frente a la Rentabilidad se concluyó que ambas variables se relacionan de manera positiva muy fuerte, logrando de esta manera determinar que respecto a la utilización de la gestión de la calidad total que se enfoca por una gran cantidad de ejercicios ordenados y metódicos, dando la importancia para dar certeza de que un ítem o administración se relaciona de manera significativamente a lo que se genera suficiente utilidad o beneficio, es decir, cuando los ingresos son mayores que sus gastos, y cuya diferencia es aceptable en un 58.22%.

Resultado que entra en discrepancia de manera parcializada con la de Gomez (2016), en su Tesis para optar el grado de magister en gestion publica titulada La Gestion de la Calidad de servicio y la satisfaccion del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones Lima 2016, por el cual se obtuvo como resultado: Los niveles bajo y moderado alcanzando un total de 75,6%, por lo que se puede evaluar como una gestion por debajo de lo esperado o deficiente en la gestion de la calidad de servicio. Lo que se muestra y queda la perspectiva de los ciudadanos-clientes, que saben que pagan, y por consecuencia, se exige un cambio en el servicio de calidad. Asimismo, se observo un nivel alto de 24.4% del global de la poblacion, lo que corresponde a un nivel no deseado respecto a la buena gestion de calidad del servicio, según la percepcion de los servidores publicos. Segunda: Se determino los niveles porcentuales de la intangibilidad de la gestion de la calidad de servicio, según la percepcion de los servidores publicos de la Superintendencia Nacional de Migraciones Lima 2016. Se observó que los niveles bajo y moderado alcanzando un global de 75,7% por lo que se puede evaluar como una gestion por lo debajo de lo esperado o deficiente en la intangibilidad de la gestion de la calidad de servicio lo que indica que no hay respuesta inmediata como servicio de calidad, alta prevención para cubrir demandas de calidad de servicio en la población. Asimismo, se verifico un nivel alto del 24,4% del global de la población, lo que corresponde a un nivel no esperado respecto a la buena intangibilidad de la gestion de la calidad del servicio. Tercera: se determinó los niveles porcentuales de la heterogeneidad de la gestion de la calidad del servicio, según la percepción de los servidores

públicos de la Superintendencia Nacional de Migraciones Lima, 2016 se verifico que los niveles moderado y alto alcanza un global de 80,7%, por lo que se puede evaluar como una gestion por encima de los 67 esperado o eficiente en la heterogeneidad de la gestion de la calidad de servicio. Lo que se indica que los servicios que brinda están homogenizados para todos los usuarios, por lo que se ve un nivel de calidad estándar, existe equidad en los servicios que se les da a los usuarios. Asimismo, se observó un nivel alto del 26,9 % del global de la población, lo que corresponde a un nivel no deseado respecto a la buena heterogeneidad de la gestion de la calidad del servicio.

#### **Hipótesis Específica 01:**

Existe relación significativa entre el plan de calidad y rentabilidad sobre los activos en las Mypes del sector servicio rubro ventas de accesorio automovilísticos del distrito de Satipo – Junín, 2019.

Al determinar la relación se toma en cuenta el grado de significancia optado de 5% (0,05) determinamos de acuerdo a la tabla de correlación de las dimensiones se acepta la hipótesis. Podemos afirmar que existe una correlación entre plan de calidad y la rentabilidad sobre activos con una probabilidad de error de 0,4. En tal sentido de acuerdo al coeficiente  $r=0,698$  que midió la relación entre plan de calidad y la rentabilidad sobre activos podemos concluir que ambas dimensiones se relacionan de manera positiva muy fuerte, pudiendo determinar de esta manera, respecto a la especificación de procedimientos y recursos asociados que deben aplicarse,

quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse tiene relación con el comportamiento de la empresa para generar ingresos, utilizando el total de sus inversiones o activos en un 48.72%.

Resultado que se asemeja a la de Garcia (2016) en la Investigación de la Gestión de la Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Bio Bio 2015, el cual concluyó que existe un alto porcentaje del 48% en cuanto a la insatisfacción de los usuarios por los servicios que se brinda y un nivel intermedio del 36% en cuanto a heterogeneidad y material que se brinda a los usuarios, por lo que la percepción de la población es deficiente, debido a la incorrecta gestión de la calidad de servicio. Según lo manifestado por del Salto (2014), en su tesis titulada Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que hacen uso de la consulta en el departamento Médico del Instituto Nacional de Mejía en el periodo 2012, aplicó un diseño descriptivo-observacional, no experimental, transversal. dicho objetivo fue analizar la calidad de la atención y la satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos respecto a las expectativas que tienen de las necesidades de salud, en el cual empleó una muestra de 391 usuarios. El investigador llegó a la conclusión de que los usuarios del departamento médico se encuentran satisfechos de la atención brindada entre el 88,97% y el 94,36%.



### **Hipótesis Específica 02:**

Existe relación significativa entre los procesos estandarizados y margen bruta en las Mypes del sector servicio rubro ventas de accesorio automovilísticos del Distrito de Satipo – Junín, 2019.

Al determinar la relación se toma en cuenta el grado de significancia planteado de 5% (0,05) determinamos de acuerdo a la tabla de correlación de las dimensiones se acepta la hipótesis. Podemos afirmar que existe una correlación entre la dimensión procesos estandarizados y margen bruta con una probabilidad de error de 0,5%. En tal sentido de acuerdo al coeficiente  $r=0,501$  que midió la relación entre la dimensión procesos estandarizados y margen bruta podemos concluir que ambas variables se relacionan de manera positiva muy fuerte, pudiendo de esta manera determinar respecto a unificar los procedimientos de las organizaciones que utilizan diferentes prácticas para el mismo proceso se relaciona positivamente con el margen de ganancia bruta obtenida por el ente en un 25.10%.

Resultado parecido de cierta manera con la de Condori, D.; Huarca, C. (2017), “en su tesis titulada “Incidencia del Marketing en la Rentabilidad de la empresa Agrodifi S.R.L Comercializadora de Agroquímicos en el distrito de Majes-2017”, que entre sus conclusiones, se menciona que la empresa Agrodifi se dedica a la comercialización de productos agroquímicos en el distrito de Majes. Tiene personal que mantiene una buena relación con los proveedores, esto es beneficioso para que la Mype que comercializa estos productos de agroquímicos, lo cual adquiere cualquier variedad de productos

de acuerdo a su necesidad de cada agricultor. Asimismo, las estrategias de marketing que se plantea para esta empresa es para mejorar la calidad del producto, sobre todo mantener una buena relación con el cliente, estas estrategias servirá mucho para captar clientes, una de las estrategias planteadas también será poner en ofertas los productos, y se podrá regalar polos, gorros y entre otros. Por otro lado, esta empresa ira creciendo de a poco con la fidelidad de nuestros clientes.

### **Hipótesis Específica 03:**

Existe relación significativa entre la Misión Visión y Valores con la Rentabilidad patrimonial en las Mypes del sector servicio rubro ventas de accesorio automovilísticos del Distrito de Satipo – Junín, 2019.

Al determinar la relación se toma en cuenta el grado de significancia planteado de 5% (0,05) determinamos de acuerdo a la tabla de correlación de las dimensiones se acepta la hipótesis. Podemos afirmar que existe una correlación entre la Misión Visión y Valores con la Rentabilidad patrimonial con una probabilidad de error de 0%. En tal sentido de acuerdo al coeficiente  $r=0,643$  que midió la relación entre la dimensión Misión Visión y Valores con la Rentabilidad patrimonial podemos concluir que ambas dimensiones se relacionan de manera positiva fuerte, pudiendo de esta manera determinar que, respecto a la visión de futuro, la imagen que tienes de tu empresa en el largo plazo se relaciona significativamente con la medición de la rentabilidad en función al patrimonio neto en un 41,34%.

Resultado compartido en cierta forma con la de Sánchez Ballesta, *Análisis Contable*, (2002) Según el Autor da su punto de vista contable el estudio de la rentabilidad se realiza a dos niveles, según se considere o no la influencia de la estructura financiera de la empresa: rentabilidad económica y rentabilidad financiera, cuya relación viene definida por el apalancamiento financiero. La rentabilidad económica es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, de la capacidad de los activos para generar valor con independencia de cómo han sido financiados, mientras que la rentabilidad financiera informa del rendimiento obtenido por los fondos propios y puede considerarse una medida de los logros de la empresa. El apalancamiento financiero, desde la óptica del análisis de la rentabilidad, hace referencia a la influencia que la utilización de deuda en la estructura financiera tiene sobre la rentabilidad de los fondos propios si se parte de una determinada rentabilidad económica.

## V. Conclusiones y Recomendaciones

### 5.1 Conclusiones

#### Objetivo General

Determinar la relación entre Gestión de la Calidad frente a la Rentabilidad de las Mypes del sector servicio rubro ventas de accesorio automovilísticos del distrito de Satipo – Junín, 2019.

Al determinar la relación se toma en cuenta el grado de significancia planteado de 5% (0,05) determinamos de acuerdo a la tabla de correlación de las variables que se acepta la hipótesis. Se afirma que existe una correlación entre la Gestión de la Calidad frente a la Rentabilidad con una probabilidad de error de 0%. En tal sentido de acuerdo al coeficiente  $r=0,763$  que midió la relación entre la Gestión de la Calidad frente a la Rentabilidad podemos concluir que ambas variables se relacionan de manera positiva muy fuerte, pudiendo de esta manera determinar que respecto a la utilización de la gestión de la calidad total que se caracteriza por una gran cantidad de ejercicios ordenados y metódicos, importantes para dar certeza de que un ítem o administración se relaciona significativamente a lo que genera suficiente utilidad o beneficio, es decir, cuando sus ingresos son mayores que sus gastos, y la diferencia aceptable en un 58.22%.

**Objetivo Especifico 01:**

Determinar la relación significativa entre el plan de calidad y la rentabilidad sobre activos de las Mypes del sector servicio rubro ventas de accesorio automovilísticos del distrito de Satipo – Junín, 2019.

Al determinar la relación se toma en cuenta el grado de significancia planteado de 5% (0,05) determinamos de acuerdo a la tabla de correlación de las dimensiones se acepta la hipótesis. Se afirma que existe una correlación entre plan de calidad y la rentabilidad sobre activos con una probabilidad de error de 0,4%. En tal sentido de acuerdo al coeficiente  $r=0,698$  que midió la relación entre plan de calidad y la rentabilidad sobre activos podemos concluir que ambas dimensiones se relacionan de manera positiva muy fuerte, pudiendo de esta manera determinar que, respecto a la especificación de procedimientos y recursos asociados que deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse tiene relación con el comportamiento de la empresa para generar ganancias, utilizando el total de sus inversiones o activos en un 48.72%.

**Objetivo Especifico 02:**

Determinar la relación significativa entre los procesos estandarizados y margen bruta en las Mypes del sector servicio rubro ventas de accesorio automovilísticos del distrito de Satipo – Junín, 2019.

Al determinar la relación se toma en cuenta el grado de significancia planteado de 5% (0,05) determinamos de acuerdo a la tabla de correlación de

las dimensiones se acepta la hipótesis. Se afirma que existe una correlación entre la dimensión procesos estandarizados y margen bruta con una probabilidad de error de 0,5%. En tal sentido de acuerdo al coeficiente  $r=0,501$  que midió la relación entre la dimensión procesos estandarizados y margen bruta podemos concluir que ambas variables se relacionan de manera positiva muy fuerte, pudiendo de esta manera determinar respecto a unificar los procedimientos de las organizaciones que utilizan diferentes prácticas para el mismo proceso se relaciona positivamente con el margen de ganancia bruta obtenida por el ente en un 25.10%.

### **Objetivo Especifico 03:**

Determinar la relación significativa entre la Misión Visión y Valores con la Rentabilidad patrimonial en las Mypes del sector servicio rubro ventas de accesorio automovilísticos del distrito de Satipo – Junín, 2019.

Al determinar la relación se toma en cuenta el grado de significancia planteado de 5% (0,05) determinamos de acuerdo a la tabla de correlación de las dimensiones se acepta la hipótesis. Se afirma que existe una correlación entre la Misión Visión y Valores con la Rentabilidad patrimonial con una probabilidad de error de 0%. En tal sentido de acuerdo al coeficiente  $r=0,643$  que midió la relación entre la dimensión Misión Visión y Valores con la Rentabilidad patrimonial podemos concluir que ambas dimensiones se relacionan de manera positiva fuerte, pudiendo de esta manera determinar que, respecto a la visión de futuro, la imagen que tienes de tu empresa en el largo plazo se relaciona significativamente con la medición de la rentabilidad en función al patrimonio neto en un 41,34%.

- La conclusión que se llega dentro de la Investigación sobre la Gestión de la Calidad y la Rentabilidad de las Mypes dedicadas a este sector servicio rubro *venta de productos auto-partes automovilísticos* es que son negocios que se caracterizan por haber alcanzado una gestión basada en la calidad, esto gracias al nivel de procesos por los que de manera formal o a través de experiencias han logrado. Esta apreciación evidencia un nivel de gestión apropiado que permite aplicar otras herramientas como la margen bruta en la empresa para generar un mayor incremento en la rentabilidad que aún no se está utilizando hasta la aplicación de esta investigación.
- En la investigación se evidenció también que las Mypes están familiarizados con Gestión de la calidad. Este conocimiento ha permitido que se hayan aplicado planes, y procesos dirigidas a “El producto” de manera empírica y fue más interesante las dirigidas a mejorar “la rentabilidad de la empresa”, el cual utilizan para mantenerse posicionados y generar beneficio y utilidad para la empresa, ya que obtener una rentabilidad es la razón de ser de una empresa.

## **5.2. Recomendaciones:**

OG: Se recomienda a los directivos de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro ventas de accesorio automovilísticos del distrito de Satipo, a complementar la Gestión de la Calidad en sus empresas mediante inducción al personal y capacitaciones sobre el Plan de Calidad, la misión, visión, valores y los procesos estandarizados de la empresa, al personal del área para evitar los sobrecostos innecesarios y así mejorar la rentabilidad de la empresa de manera progresiva y continua.

OE1: Se recomienda a las Mypes que están en pleno crecimiento a implementar en su organización un Plan de Calidad debido a que esto genera un mejor uso de los recursos en cada uno de los procesos de un servicio o producto de calidad y repercutir de esta manera en el mercado Local distinguiéndote de la competencia actual, al incrementarse la Rentabilidad en sus activos de manera progresiva.

OE2: Al personal y Directivo se recomienda mayor eficiencia en los procesos estandarizados en cuanto al servicio para tener una mayor credibilidad y aumentar la margen bruta en la empresa deben ser entregados oportunamente.

OE3: Se recomienda establecer de manera oportuna y actualizado la Misión, Visión y valores de la empresa de manera trimestral o por lo menos de manera anual, el cual debe ser implementando para las actividades y generar incremento en la Rentabilidad del patrimonio neto de la empresa.



- La recomendación que se realiza ante la investigación desarrollada es a través de los objetivos podemos ver y recomendar que la gestión de la calidad recomienda a los directivos de las Micro y pequeñas empresas del rubro ventas de accesorio automovilísticos del Distrito de Satipo, a complementar la Gestión de la Calidad en sus empresas mediante inducción al personal y capacitaciones sobre el Plan de Calidad, la misión, visión, valores y los procesos estandarizados de la empresa, al personal del área para evitar los sobrecostos innecesarios y así mejorar la rentabilidad de la empresa de manera progresiva y continua.

**OE1:** Se recomienda a las Mypes que están en pleno crecimiento a implementar en su organización un Plan de Calidad debido a que genera un mejor uso de los recursos en cada proceso de un servicio o producto en un determinado periodo y suele repercutir de esta manera en el mercado Local distinguiéndose de la competencia actual, al incrementarse la Rentabilidad en sus activos de manera progresiva.

**OE2:** Al personal y Directivo se recomienda mayor eficiencia en los procesos estandarizados desde el traslado del producto hasta su llegada al almacén de la empresa y el servicio para tener una mayor credibilidad y aumentar la margen bruta en la empresa deben ser entregados oportunamente.

**OE3:** Se recomienda a la organización empresarial establecer de manera oportuna y actualizada la Misión, Visión y valores de la empresa, renovando así de manera trimestral o por lo menos de manera anual.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFIA:

Acevedo Barberá, A., Lorenzo Martínez, S., & Pinedo Moraleda, F. (2009). *Sistemas de Gestión de la Calidad*. España: Hospital Universitario Fundación Alcorcón. Madrid.

ALEXANDRA CASTAÑO TROCHEZ ; DANIELA VÉLEZ LÓPEZ. (27 de 4 del 2016).

*IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE CALIDAD EN EL PROCESO DE INYECCIÓN DE UNA EMPRESA MANUFACTURERA DE PLÁSTICOS, UBICADA EN LA CIUDAD DE CALI.*

Obtenido de IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE CALIDAD EN EL PROCESO DE INYECCIÓN DE UNA EMPRESA MANUFACTURERA DE PLÁSTICOS, UBICADA EN LA CIUDAD DE CALI:

[http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/3435/1/Implementacion\\_plan\\_calidad\\_casta%C3%B1o\\_2016.pdf](http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/3435/1/Implementacion_plan_calidad_casta%C3%B1o_2016.pdf)

Amondarain Arteche, J., & Zubiaur Etcheverry, G. (15 de Noviembre de 2013).

*OpenCourseWare*. Obtenido de OpenCourseWare:

<<http://www.OpenCourseWare.com/Rentabilidad/Unibertsitatea>>

Análisis de la Rentabilidad. (2013). *OpenCourseWare* .

Calderón Moquillaza, J. G. (2014). *Estados Financieros teoría y práctica*. Lima, Lima, Perú: JCM Editores.

Calpena, R. M. (14 de 6 de 2009). *Cultura Corporativa : Misión, Visión y Valores*. Obtenido de

Cultura Corporativa : Misión, Visión y Valores:

<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/6784/TRMC1de1.pdf>

Camargo, L. C. (29 de junio de 2010). *www.4-72.com.co*. Obtenido de *www.4-72.com.co*:

<http://Revista.EAN.com.pe>

Camisón, César; Cruz, Sonia; Gonzales, Tomas;. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos*. Madrid: PEARSON EDUCACIÓN, S. A.

DÍAZ, P. C. (19 de 11 de 2017). *DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA HERRAMIENTA EFQM PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE DEL RESTAURANTE MARAKO'S GRILL S.A.C. – CHICLAYO 2015-2016*. Obtenido de DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA HERRAMIENTA EFQM PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE DEL RESTAURANTE MARAKO'S GRILL S.A.C. – CHICLAYO 2015-2016: [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3351/1/arroyo\\_dpc.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3351/1/arroyo_dpc.pdf)

ESCOBAR ORELLANA, R. A., GUARDADO CARDOZA, M. D., & NUÑEZ MANCÍA, L. E. (2014). *CONSULTORIA SOBRE ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN CON ESTABLECIMIENTO DE UN SISTEMA DE COSTOS, PARA LA EMPRESA AGROINDUSTRIAS BUENAVISTA, S.A. DE C.V. EL SALVADOR*,: UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR. Obtenido de <http://ri.ues.edu.sv/6744/1/TESIS%20ESTANDARIZACION%20DE%20PROCESOS.pdf>

Esteban, T. C. (2013). *Análisis Contable*. Vasco: Euskal Herriko Unibertitatea.

García. (15 de OCTUBRE de 2016). *chicana\_GLM*. Obtenido de chicana\_GLM: [WWW//.TesisdeGestiondeCalidadenelServicio.com.pe](http://WWW//.TesisdeGestiondeCalidadenelServicio.com.pe)

Gómez, L. M. (19 de 8 de 2016). *chicana\_GLM*. Obtenido de chicana\_GLM: <http://lucv-tesisposgrad.com.pe>

HERNANDEZ SAMPIERI, R., FERNANDEZ COLLADO, C., & BAPTISTA LUCIO, P. (2014). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION - SEXTA EDICION* (SEXTA ed.). MEXICO: INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.

HERNANDEZ SAMPIERI, R., FERNANDEZ COLLADO, C., & BAPTISTA LUCIO, P. (2014). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION - SEXTA EDICION* (SEXTA EDICION ed.). MEXICO: INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.

HERNANDEZ SAMPIERI, R., FERNANDEZ COLLADO, C., & BAPTISTA LUCIO, P. (2014). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION - SEXTA EDICION* (SEXTA ed.). MEXICO: INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.

HERNANDEZ SAMPIERI, R., FERNANDEZ COLLADO, C., & BATISTA LUCIO, P. (2014). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION - SEXTA EDICION* (SEXTA ed.). MEXICO: INTERAMERICANA EDITORES S.A DE C.V.

HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto; FERNANDEZ COLLADO, Carlos; BAPTISTA LUCIO, Pilar. (2014). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION*. MEXICO: INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.

Lara López, J. R. (19 de abril de 2002). La gestión de la calidad en los servicios. *Conciencia Tecnológica*, 5. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94401905>

Sánchez Ballesta, J. P. (18 de agosto de 2002). *5campus*. Obtenido de 5campus: <<http://www.5campus.com/leccion/anarenta>>

Sánchez Ballesta, J. P. (15 de Octubre de 2002). *5campus.com, Análisis contable*. Obtenido de 5campus.com, Análisis contable: <<http://www.5campus.com/leccion/anarenta>>

Sánchez Ballesta, J. P. (15 de Octubre de 2002). *5campus.com, Análisis contable*. Obtenido de 5campus.com, Análisis contable: <<http://www.5campus.com/leccion/anarenta>>

Soria, A. R. (2009). *Gestión de Calidad y mejora continua en la Administración Pública*. Cuba: Actualidad Gubernamental. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/7A0D92B8B03202BA05257C310078B24D/\\$FILE/11\\_24\\_SEHUUHANIOFCFJXIULZDFPGJGJIXMCQFHXBFA PNPQUENCZZC.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7A0D92B8B03202BA05257C310078B24D/$FILE/11_24_SEHUUHANIOFCFJXIULZDFPGJGJIXMCQFHXBFA PNPQUENCZZC.pdf)

TROCHEZ, A. C., & LÓPEZ, D. V. (27 de 04 de 2016). *IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE CALIDAD EN EL PROCESO DE INYECCIÓN DE UNA EMPRESA MANUFACTURERA DE PLÁSTICOS, UBICADA EN LA CIUDAD DE CALI*. Obtenido de IMPLEMENTACIÓN DE UN

PLAN DE CALIDAD EN EL PROCESO DE INYECCIÓN DE UNA EMPRESA  
MANUFACTURERA DE PLÁSTICOS, UBICADA EN LA CIUDAD DE CALI:  
[http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/3435/1/Implementacion\\_plan\\_calidad\\_casta%C3%B1o\\_2016.pdf](http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/3435/1/Implementacion_plan_calidad_casta%C3%B1o_2016.pdf)

## ANEXOS

### ANEXO 1: Cronograma de Actividades

**Tabla 10: Cronograma de Actividades**

CRONOGRAMA DE AVANCE	2018				2019											
	SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
SEMANAS >>>	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Inicio de clases	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Determinación del sector y rubro a estudiar.	X	X														
Título del proyecto de investigación.	X															
Elaboración de Planteamiento de la investigación.		X	X	X												
Elaboración del Marco Teórico y conceptual.		X	X	X												
Elaboración de Metodología de la investigación.		X	X	X												
Presentación de Proyectos de Investigación.				X												
Elaboración de Encuestas, tabulación, gráficos.					X	X	X	X	X							
Discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.									X	X						
Revisión de referencias bibliográficas, APA.									X	X	X					
Presentación del informe final de investigación.										X	X					
Revisión turnitin.										X	X					
Elaboración de artículo científico y diapositivas.										X	X					
Prebanca												X				
Levantamiento observaciones Jurado												X	X			
Sustentación del informe final.														X		
Entrega de Empastado y Acta														X		
Cierre de Taller															X	X

**Fuente:** elaborado por Gary Hermogenes Balbín Barrios

## ANEXO 2: Presupuesto

Se tomará en cuenta para la realización del proyecto los siguientes medios de Costo (Materiales).

**Tabla 11: Presupuesto de la Elaboración del Proyecto de Investigación**

Concepto del Gasto		Valor Unitario	Cantidad	Valor Total
<b>MATERIALES</b>				
1	Papel Bond A4	28.00	1 millar	28.00
2	Cuaderno	3.00	1	3.00
3	Folder Manila	7.00	file	7.00
3	Lapiceros	2.00	2 unid.	4.00
6	Perforador	11.00	1 unid.	11.00
8	Faster	5.50	1 caja	5.50
9	Clips	2.00	1 caja	2.00
11	USB	25.00	2 unid.	50.00
sub total				110.50
<b>RECURSOS HUMANOS</b>				
Asesoramiento		2,200.00	1	2,200.00
				2,200.00
<b>SERVICIOS</b>				
1	Laptop	1,299.00	1 unid.	1,299.00
2	Internet	1.00	42 horas	42.00
3	Anillado	7.00	2	14.00
4	Impresiones	0.50	280	140.00
5	Fotocopias	0.10	280	28.00
sub total				1,523.00
<b>ALIMENTACIÓN Y TRANSPORTES</b>				
1	Movilidad local	3.00	días	15.00
2	Alimentación	5.00	16	80.00
sub total				95.00
			<b>TOTAL</b>	<b>3,928.50</b>

Fuente: elaborado por Gary Hermogenes Balbín Barrios

### 3.- Instrumentos

Sé contará con la Elaboración de un Cuestionario que se dará una estructura en preguntas el cual estará en el contenido de una Encuesta Aplicable.

## ANEXO 3: Instrumento de Recolección de Datos

### CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

*LA GESTION DE LA CALIDAD Y RENTABILIDAD EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO RUBRO*

<b>ESCALA VALORATIVA</b>		<i>VENTAS DE ACCESORIO AUTOMOVILISTICOS DEL DISTRITO Y PROVINCIA DE SATIPO – JUNIN, 2019.</i>
SIEMPRE	5	
CASI SIEMPRE	4	
A VECES	3	
CASI NUNCA	2	
NUNCA	1	

*Cuestionario-Marque, donde haya cuadro, con una x la respuesta que Considere que más se ajusta a su realidad.*

Nombre de la empresa:							
Nombre del experto:							
Cargo que ocupa:							
2.Tiempo operando _____ años							
3.Número de empleados _____							
Dimensión	Ítem	PREGUNTAS DE V: GESTIÓN DE LA CALIDAD	1	2	3	4	5
Plan de Calidad	1	¿Usted conoce sobre que es el plan de calidad?					
	2	¿En el transcurso de creación de años de la empresa usted conoce un plan de calidad que se ejecutó en la Empresa?					
	3	¿Usted aplica de manera eficiente los procedimientos de la empresa?					
	4	¿Usted siempre cuenta con un plan de calidad para cualquiera de las áreas de su empresa o es de manera improvisada siempre?					
	5	¿Considera usted que se debe de implementar un plan de calidad para todas las áreas?					
Procesos Estandarizados	6	¿El personal tiene claro los objetivos y políticas de la organización relacionadas con los procesos de la empresa?					



	7	¿Se realiza continuamente una mejora de los procesos en función a los tiempos en la organización?					
	8	¿Se realiza una hoja de procesos para cada proyecto nuevo a implementar en la organización?					
	9	¿La organización tiene una cultura centrada en la valoración al cliente relacionado con los procesos estandarizados?					
	10	¿El personal demuestra voluntad de cambio relacionadas con los procesos de la empresa?					
Misión, Visión, Valores	11	<i>¿Usted renueva su misión, visión y valores periódicamente?</i>					
	12	¿Usted cree que los valores ayudan a conseguir los objetivos de la empresa?					
	13	¿Usted respeta los valores impuestos por la empresa en su totalidad?					
	14	<i>El área de RRHH realiza planes de Desarrollo y Formación de las personas de acuerdo con la Misión, Visión y Objetivos de la Empresa?</i>					
	15	<i>¿Con frecuencia actualiza su intranet o web corporativa donde todos los clientes y empleados puedan Acceder a la mayor parte de la información de la empresa?</i>					
<b>Dimensión</b>	<b>Ítem</b>	<b>PREGUNTAS DE V: RENTABILIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Rentabilidad sobre los activos(ROA)	16	¿Conoce Ud. la rentabilidad verdadera de la empresa?					
	17	¿Es importante la rentabilidad para conocer Las operaciones de la empresa?					
	18	¿Usted hace pronósticos en base a la rentabilidad generada del año anterior para verificar el incremento de su rentabilidad en la empresa para el año posterior?					
	19	¿Usted considera que es importante conocer la rentabilidad sobre los Activos?					
	20	¿Dentro de la administración del efectivo realizan un flujo de caja?					
Margen Bruta	21	¿Las ventas influyen sobre la rentabilidad de su empresa?					
	22	¿La utilidad neta es importante para la rentabilidad de la empresa?					
	23	¿Usted considera mantener los precios iniciales como fijo o puede modificar total o parcialmente?					
	24	¿Considera ofertas y promociones en su servicio?					

	25	¿Está de acuerdo con los precios por los servicios brindados?					
Rentabilidad Patrimonial (ROE)	26	¿La utilidad operacional es importante para la rentabilidad de la empresa?					
	27	¿El patrimonio influye en la rentabilidad de la empresa?					
	28	¿Considera importante que la empresa cuente con un plan financiero que le permita mejorar la rentabilidad de la empresa?					
	29	¿Usted Realiza un balance general de su patrimonio al finalizar cada año?					
	30	¿Usted verifica los procesos de la empresa enfocados a la rentabilidad del patrimonio y lo mejora?					

## ANEXO 4: Datos de la Muestra de Investigación

N°	RAZON SOCIAL	RUC	Domicilio fiscal
1	FREDY CAR  BALBIN GALVAN FREDDY HERMOGENES	10200365157	AV MIGUEL GRAU 507 SATIPO
2	MULTILLANTAS SHIMA EIRL	20568575084	URB SATIPO AV ALAMEDA HILSER SN SATIPO
3	KIPATSI KENASHIRI SRL	20603910266	AVENIDA ALAMEDA HILSER #10
4	AUTOPARTES HIDRÁULICOS SRL	20486169339	AVENIDA ALAMEDA HILSER S/N SATIPO
5	Autopartes Hidraulicos S.R.L.	20486169339	Av. Alameda Hilser Nro. 10 (a 400mts Alameda-Fte Grifo Satipo)
6	TRACTOPARTES SELVA S.R.L.	20602286186	Car. Marginal Nro. S/n
7	Automotriz San Gabriel Srl	20281033795	Avenida Alameda Raymondi, 310 - Int. I-58

<b>8</b>	DC ENGINES PERÚ EIRL	20600367570	JR ANTONIO RAYMONDI SN URB SATIPO
<b>9</b>	AUTOMOTRIZ Y FRENOS OSCAR  CHAMORRO CRUZ HILDA MERCEDES	10077461138	AV MIGUEL GRAU SN SATIPO
<b>10</b>	REPUESTOS Y SERVICIOS SAN MARTÍN  AYLLON PACHAS DOMINGO CLEMENTE	10209903917	JR COLONOS FUNDADORES 650 SATIPO
<b>11</b>	MULTISERVICIOS MAROVI EIRL	20602743919	AV ANTONIO RAYMONDI 193 SATIPO
<b>12</b>	SERVICIOS DIÉSEL CARLOS  PONCE AISANA RAÚL CARLOS	10427278218	JR TUPAC AMARU SN SATIPO
<b>13</b>	LUBRISSELVA SHIMA EIRL	20604615802	AV ALAMEDA HILSER SN SATIPO
<b>14</b>	MACURI CAYSAHUANA JESSICA DIANA  AUTOMOTRIZ JELESHA	10418334041	JR MANUEL PRADO 339 SATIPO
<b>15</b>	PARIONA LANASCA JOSE LUIS  GRUPO FIDEL	10453242272	AV ALAMEDA HILSER SN SATIPO

<b>16</b>	HUANCAYO CONDE ELÍAS EMMSA	10209844341	CALLE 4 SN URB SANTA LEONOR SATIPO
<b>17</b>	LLACTA REPUESTOS EIRL  20487223183	20487223183	AVENIDA ANTONIO RAYMONDI NORTE 258
<b>18</b>	MULTISERVICIOS RUBIO EIRL	20601369436	AV CARRETERA MARGINAL KM.1.5
<b>19</b>	JK MULTISERVICIOS Y REPRESENTACIONES EIRL	20568196491	AV GUILLERMO CHUMPITAZ SN URB SAN ISIDRO
<b>20</b>	SAMANIEGO LÓPEZ JOSE ANTONIO	10401021740	JR TUPAC AMARU N9 RIO NEGRO
<b>21</b>	HWG COMPANY SAC	20601357365	AV ALAMEDA HILSER N 1 SATIPO
<b>22</b>	ERQUINIO PALACIN MARCOS EDÉN	10461221471	AV CARR MARGINAL KM 1.5 SATIPO MAZAMARI
<b>23</b>	SERVICIOS Y REPUESTOS GUZMÁN SCRL	20486333074	AVENIDA ANTONIO RAYMONDI SUR 170 SATIPO
<b>24</b>	ROMILU COMERCIALIZADORA Y CONSTRUCTORA EIRL	20568872453	AVENIDA MARGINAL KM 1 URB SATIPO
<b>25</b>	REPRESENTACIONES JEACNESS SAC	20517507726	JR MIGUEL GRAU N 500 SATIPO
<b>26</b>	MENDOZA POMA LIBIA JAKELINE	10419162669	AVENIDA MARGINAL KM 001 URBANIZACIÓN SATIPO
<b>27</b>	RAYTHEON RAFFO QUISPE ASTO	10452042849	CARRETERA MARGINAL S/N- SATIPO

28	CCANCCE PEDROZA RAYMUNDO	10209856803	AVENIDA ANTONIO RAYMONDI NORTE 196 SATIPO
29	JHIMY DAVID VILLANUEVA QUIÑONEZ	10400306317	AVENIDA ALAMEDA HILSER S/N SATIPO
30	AUTOPARTES HIDRÁULICOS SRL	20486169339	AVENIDA ALAMEDA HILSER S/N SATIPO

❖ Registro Actualizado reportado por la Sunat.

**CONSULTA RUC**

RESULTADO DE BÚSQUEDA:

RUC: 10200365157 - BALBIN GALVAN FREDY HERMOGENES  
 Tipo Contribuyente: PERSONA NATURAL CON NEGOCIO  
 Tipo de Documento: DNI 20036515 - BALBIN GALVAN, FREDY HERMOGENES  
 Nombre Comercial: -  
 Fecha de Inscripción: 19/08/1996  
 Estado: ACTIVO  
 Condición: HABIDO  
 Domicilio Fiscal: -  
 Actividad(es) Económica(s): Principal - CIIU 50304 - VENTA PARTES, PIEZAS, ACCESORIOS.  
 Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816): FACTURA  
 Sistema de Emisión Electrónica: -  
 Afiliado al PLE desde: -  
 Padrones : Incorporado al Régimen de Buenos Contribuyentes (Resolución N° 1330050013971) a partir del 11/04/2019

Copyright © SUNAT 2010 - 2020

Fuente: Información obtenida por plataforma Sunat

❖ Registro Actualizado reportado por la Sunat.

**CONSULTA RUC**

RESULTADO DE BÚSQUEDA:

RUC: 20568575084 - MULTILLANTAS SHIMA E.I.R.L.  
 Tipo Contribuyente: EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA  
 Nombre Comercial: -  
 Fecha de Inscripción: 24/01/2013  
 Estado: ACTIVO  
 Condición: HABIDO  
 Domicilio Fiscal: AV. ALAMEDA HILSER NRO. S/N URB. SATIPO (S72642071 FRIT AL OVALO RONDERO) JUNIN - SATIPO - SATIPO  
 Actividad(es) Económica(s): Principal - CIIU 50304 - VENTA PARTES, PIEZAS, ACCESORIOS.  
 Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816): FACTURA  
 Sistema de Emisión Electrónica: -  
 Afiliado al PLE desde: -  
 Padrones : NINGUNO

Copyright © SUNAT 2010 - 2020

Fuente: Información obtenida por plataforma Sunat

❖ Registro Actualizado reportado por la Sunat.

**SUNAT**  
INSTRUMENTOS DE TRIBUTACION

**CONSULTA RUC**

RESULTADO DE BÚSQUEDA:

RUC: 20603910266 - KIPATSI KENASHIRI SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA

Tipo Contribuyente: SOC.COM.RESPONS. LTDA

Nombre Comercial: -

Fecha de Inscripción: 12/12/2018

Estado: ACTIVO

Condición: HABIDO

Domicilio Fiscal: AV. ALAMEDA HILSER NRO. 10 URB. SATIPO (S72680260 FRENTE A GRIFO SATIPO) JUNIN - SATIPO - SATIPO

Actividad(es) Económica(s): Principal - CIIU 50203 - MANTENIMIENTO Y REPARAC. VEHICULOS. ▼

Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816): Principal - CIIU 50203 - MANTENIMIENTO Y REPARAC. VEHICULOS. Secundaria 1 - CIIU 50304 - VENTA PARTES, PIEZAS, ACCESORIOS.

Sistema de Emisión Electrónica: FACTURA PORTAL DESDE 11/04/2019 ▼

Afiliado al PLE desde: -

Padrones: NINGUNO ▼

[Nueva Consulta](#)

Copyright © SUNAT 2010 - 2020

Fuente: informacion obtenida por plataforma Sunat

❖ Registro Actualizado reportado por la Sunat.

**SUNAT**  
INSTRUMENTOS DE TRIBUTACION

**CONSULTA RUC**

RESULTADO DE BÚSQUEDA:

RUC: 20486169339 - AUTOPARTES HIDRAULICOS S.R.L.

Tipo Contribuyente: SOC.COM.RESPONS. LTDA

Nombre Comercial: -

Fecha de Inscripción: 11/03/2004

Estado: ACTIVO

Condición: HABIDO

Domicilio Fiscal: AV. ALAMEDA HILSER NRO. 10 (A 400MTS ALAMEDA-FTE GRIFO SATIPO) JUNIN - SATIPO - SATIPO

Actividad(es) Económica(s): Principal - CIIU 50203 - MANTENIMIENTO Y REPARAC. VEHICULOS. ▼

Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816): Principal - CIIU 50203 - MANTENIMIENTO Y REPARAC. VEHICULOS. Secundaria 1 - CIIU 50304 - VENTA PARTES, PIEZAS, ACCESORIOS.

Sistema de Emisión Electrónica: -

Afiliado al PLE desde: 01/01/2016

Padrones: Incorporado al Régimen de Buenos Contribuyentes (Resolución N° 1330030013807) a partir del 11/04/2019 ▼

[Nueva Consulta](#)

Copyright © SUNAT 2010 - 2020

Fuente: informacion obtenida por plataforma Sunat

❖ Registro Actualizado reportado por la Sunat.

**SUNAT**  
INSTRUMENTOS DE TRIBUTACION

**CONSULTA RUC**

**RESULTADO DE BÚSQUEDA:**

RUC: 20602286186 - TRACTOPARTES SELVA S.R.L.  
Tipo Contribuyente: SOC.COM.RESPONS. LTDA  
Nombre Comercial: -  
Fecha de Inscripción: 12/07/2017  
Estado: ACTIVO  
Condición: HABIDO  
Domicilio Fiscal: AV. PERU NRO. 198 (FRENTE A ASERRADERO VELASQUEZ) JUNIN - SATIPO - SATIPO  
Actividad(es) Económica(s):  
Principal - CIIU 50304 - VENTA PARTES, PIEZAS, ACCESORIOS. ▼  
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):  
Principal - CIIU 50304 - VENTA PARTES, PIEZAS, ACCESORIOS.  
Secundaria 1 - CIIU 93098 - OTRAS ACTIVIDAD DE TIPO SERVICIO NCP  
Sistema de Emisión Electrónica: DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE, AUTORIZ DESDE 26/06/2020 ▼  
Afiliado al PLE desde: -  
Padrones: Incorporado al Régimen de Buenos Contribuyentes (Resolución N° 1330050014401) a partir del 11/04/2019 ▼

[Nueva Consulta](#)

Copyright © SUNAT 2010 - 2020

Fuente: informacion obtenida por plataforma Sunat

❖ Registro Actualizado reportado por la Sunat.

**SUNAT**  
INSTRUMENTOS DE TRIBUTACION

**CONSULTA RUC**

**RESULTADO DE BÚSQUEDA:**

RUC: 20281033795 - AUTOMOTRIZ SAN GABRIEL SRLTDA.  
Tipo Contribuyente: SOC.COM.RESPONS. LTDA  
Nombre Comercial: AUTOMOTRIZ SAN GABRIEL  
Fecha de Inscripción: 07/03/1995  
Estado: ACTIVO  
Condición: HABIDO  
Domicilio Fiscal: AV. ANTONIO RAYMONDI SUR NRO. 192 (ESQUINA CON JR. MIGUEL GRAU) JUNIN - SATIPO - SATIPO  
Actividad(es) Económica(s):  
Principal - CIIU 50304 - VENTA PARTES, PIEZAS, ACCESORIOS. ▼  
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):  
Principal - CIIU 50304 - VENTA PARTES, PIEZAS, ACCESORIOS.  
Secundaria 1 - CIIU 51906 - VTA. MAV. DE OTROS PRODUCTOS.  
Sistema de Emisión Electrónica: FACTURA PORTAL DESDE 23/04/2020 ▼  
Afiliado al PLE desde: 01/01/2015  
Padrones: Incorporado al Régimen de Buenos Contribuyentes (Resolución N° 1330060004869) a partir del 01/02/2015 ▼

[Nueva Consulta](#)

Copyright © SUNAT 2010 - 2020

Fuente: Informacion obtenida plataforma Sunat



❖ Registro Actualizado reportado por la Sunat.

**SUNAT**  
INICIAR SESIÓN

**CONSULTA RUC**

**RESULTADO DE BÚSQUEDA:**

**RUC:** 20600367570 - "DC EINGINES PERU S.R.L."

**Tipo Contribuyente:** EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA

**Nombre Comercial:** -

**Fecha de Inscripción:** 13/05/2015

**Estado:** ACTIVO

**Condición:** HABIDO

**Domicilio Fiscal:** JR. ANTONIO RAYMONDI NRO. 50 URB. SATIPO (LDCORA Y MED. D. MICAELA BASTIDAS-972667455) JUNIUN - SATIPO - SATIPO

**Actividad(es) Económica(s):** Principal - CIIU 50304 - VENTA PARTES, PIEZAS, ACCESORIOS. ▼

**Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):** Principal - CIIU 50304 - VENTA PARTES, PIEZAS, ACCESORIOS.  
Secundaria 1 - CIIU 93098 - OTRAS ACTIVIDADES DE TIPO SERVICIO NCP

**Sistema de Emisión Electrónica:** -

**Afiliado al PLE desde:** -

**Padrones:** Incorporado al Régimen de Buenos Contribuyentes (Resolución N° 1330030012388) a partir del 01/04/2018 ▼

[Nueva Consulta](#)

Copyright © SUNAT 2010 - 2020

Fuente: Información obtenida plataforma Sunat

❖ Registro Actualizado reportado por la Sunat.

**SUNAT**  
INICIAR SESIÓN

**CONSULTA RUC**

**RESULTADO DE BÚSQUEDA:**

**RUC:** 10427278218 - PONCE AISANA RAUL CARLOS

**Tipo Contribuyente:** PERSONA NATURAL CON NEGOCIO

**Tipo de Documento:** DNI 42727821 - PONCE AISANA, RAUL CARLOS

**Nombre Comercial:** SERVICIOS DIESEL CARLOS

**Fecha de Inscripción:** 01/04/2009

**Estado:** ACTIVO

**Condición:** HABIDO

**Domicilio Fiscal:** -

**Actividad(es) Económica(s):** Principal - CIIU 50203 - MANTENIMIENTO Y REPARAC. VEHICULOS. ▼

**Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):** Principal - CIIU 50203 - MANTENIMIENTO Y REPARAC. VEHICULOS.  
Secundaria 1 - CIIU 50203 - MANTENIMIENTO Y REPARAC. VEHICULOS.

**Sistema de Emisión Electrónica:** -

**Afiliado al PLE desde:** -

**Padrones:** NINGUNO ▼

[Nueva Consulta](#)

Copyright © SUNAT 2010 - 2020

Fuente: Información obtenida plataforma Sunat

❖ Registro Actualizado reportado por la Sunat.

**SUNAT**  
Iniciación y Atención al Contribuyente

### CONSULTA RUC

**RESULTADO DE BÚSQUEDA:**

**RUC:** 10077461138 - CHAMORRO CRUZ HILDA MERCEDES  
**Tipo Contribuyente:** PERSONA NATURAL CON NEGOCIO  
**Tipo de Documento:** DNI 07746113 - CHAMORRO CRUZ, HILDA MERCEDES  
**Nombre Comercial:** -  
**Fecha de Inscripción:** 29/05/2014  
**Estado:** ACTIVO  
**Condición:** HABIDO  
**Domicilio Fiscal:** -  
**Actividad(es) Económica(s):** Principal - CIIU 30304 - VENTA PARTES, PIEZAS, ACCESORIOS.  
**Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):** Principal - CIIU 30304 - VENTA PARTES, PIEZAS, ACCESORIOS.  
Secundaria 1 - CIIU 93098 - OTRAS ACTIVIDADES TIPO SERVICIO NCP  
**Sistema de Emisión Electrónica:** RECIBOS POR HONORARIOS AFILIADO DESDE 04/11/2015  
**Afiliado al PLE desde:** -  
**Padrones:** NINGUNO

[Nueva Consulta](#)

Copyright © SUNAT 2010 - 2020

Fuente: Información obtenida plataforma Sunat

❖ Registro Actualizado reportado por la Sunat.

**SUNAT**  
Iniciación y Atención al Contribuyente

### CONSULTA RUC

**RESULTADO DE BÚSQUEDA:**

**RUC:** 10209903917 - AYLLON PACHAS DOMINGO CLEMENTE  
**Tipo Contribuyente:** PERSONA NATURAL CON NEGOCIO  
**Tipo de Documento:** DNI 20990391 - AYLLON PACHAS, DOMINGO CLEMENTE  
**Nombre Comercial:** -  
**Fecha de Inscripción:** 04/05/1993  
**Estado:** ACTIVO  
**Condición:** HABIDO  
**Domicilio Fiscal:** -  
**Actividad(es) Económica(s):** Principal - CIIU 30304 - VENTA PARTES, PIEZAS, ACCESORIOS.  
**Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):** Principal - CIIU 30304 - VENTA PARTES, PIEZAS, ACCESORIOS.  
Secundaria 1 - CIIU 50203 - MANTENIMIENTO Y REPARACION DE VEHICULOS.  
**Sistema de Emisión Electrónica:** -  
**Afiliado al PLE desde:** -  
**Padrones:** NINGUNO

[Nueva Consulta](#)

Copyright © SUNAT 2010 - 2020

Fuente: Información obtenida plataforma Sunat

❖ Registro Actualizado reportado por la Sunat.

**SUNAT**  
INICIAR SESIÓN

### CONSULTA RUC

**RESULTADO DE BÚSQUEDA:**

RUC:	20602743919 - MULTISERVICIOS MAROVI E.I.R.L.
Tipo Contribuyente:	EMPRESA INDIVIDUAL DE RESR. LTDA
Nombre Comercial:	-
Fecha de Inscripción:	27/12/2017
Estado:	ACTIVO
Condición:	HABIDO
Domicilio Fiscal:	AV. ANTONIO RAYMONDI NRO. 193 (A 50 METROS DEL GRIFO SATIPO) JUNIN - SATIPO - SATIPO
Actividad(es) Económica(s):	Principal - CIIU 50203 - MANTENIMIENTO Y REPARAC. VEHICULOS. ▼
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	Principal - CIIU 50203 - MANTENIMIENTO Y REPARAC. VEHICULOS. Secundaria 1 - CIIU 50304 - VENTA PARTES, PIEZAS, ACCESORIOS.
Sistema de Emisión Electrónica:	-
Afiliado al PLE desde:	-
Padrones :	NINGUNO ▼

[Nueva Consulta](#)

Copyright © SUNAT 2010 - 2020

Fuente: información obtenida plataforma Sunat

❖ Registro Actualizado reportado por la Sunat.

**SUNAT**  
INICIAR SESIÓN

### CONSULTA RUC

**RESULTADO DE BÚSQUEDA:**

RUC:	10418334041 - MACURI CAYSAHUANA JESSICA DIANA
Tipo Contribuyente:	PERSONA NATURAL CON NEGOCIO
Tipo de Documento:	DNI 41833404 - MACURI CAYSAHUANA, JESSICA DIANA
Nombre Comercial:	AUTOMOTRIZ JELESHA
Fecha de Inscripción:	12/12/2003
Estado:	ACTIVO
Condición:	HABIDO
Domicilio Fiscal:	-
Actividad(es) Económica(s):	Principal - CIIU 50304 - VENTA PARTES, PIEZAS, ACCESORIOS. ▼
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	Principal - CIIU 50304 - VENTA PARTES, PIEZAS, ACCESORIOS. F. 806 u 816
Sistema de Emisión Electrónica:	FACTURA PORTAL DESDE 09/03/2020 ▼
Afiliado al PLE desde:	01/01/2016
Padrones :	NINGUNO ▼

[Nueva Consulta](#)

Copyright © SUNAT 2010 - 2020

Fuente: Información obtenida plataforma Sunat

❖ Registro Actualizado reportado por la Sunat.

**SUNAT**  
INICIAR SESIÓN

**CONSULTA RUC**

**RESULTADO DE BÚSQUEDA:**

RUC: 20604615802 - LUBRISELVA SHIMA E.I.R.L.  
 Tipo Contribuyente: EMPRESA INDIVIDUAL DE RESR. LTDA  
 Nombre Comercial: -  
 Fecha de Inscripción: 26/04/2019  
 Estado: ACTIVO  
 Condición: HABIDO  
 Domicilio Fiscal: AV. ALAMEDA HILSER INRO. SIN URB. SATIPO (572642071-FRENTE AL OVALO RONDERO) JUNIN - SATIPO - SATIPO  
 Actividad(es) Económica(s): Principal - CIIU 50203 - MANTENIMIENTO Y REPARAC. VEHICULOS.  
 Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816): Principal - CIIU 50203 - MANTENIMIENTO Y REPARAC. VEHICULOS.  
 Secundaria 1 - CIIU 43207 - CONSTRUCCION EDIFICIOS COMPLETOS.  
 Secundaria 2 - CIIU 36104 - FAB. DE MUEBLES.  
 Sistema de Emisión Electrónica: FACTURAS PORTAL DESDE 01/01/2020  
 Afiliado al PLE desde: -  
 Padrones: NINGUNO

[Nueva Consulta](#)

Copyright © SUNAT 2010 - 2020

Fuente: Información obtenida plataforma Sunat

❖ Registro Actualizado reportado por la Sunat.

**SUNAT**  
INICIAR SESIÓN

**CONSULTA RUC**

**RESULTADO DE BÚSQUEDA:**

RUC: 10453242272 - PARIONA LANASCA JOSE LUIS  
 Tipo Contribuyente: PERSONA NATURAL CON NEGOCIO  
 Tipo de Documento: DNI 45324227 - PARIONA LANASCA, JOSE LUIS  
 Nombre Comercial: -  
 Fecha de Inscripción: 03/03/2015  
 Estado: ACTIVO  
 Condición: HABIDO  
 Domicilio Fiscal: -  
 Actividad(es) Económica(s): Principal - CIIU 50304 - VENTA PARTES, PIEZAS, ACCESORIOS.  
 Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816): Principal - CIIU 50304 - VENTA PARTES, PIEZAS, ACCESORIOS.  
 Sistema de Emisión Electrónica: FACTURA PORTAL DESDE 31/01/2020  
 Afiliado al PLE desde: -  
 Padrones: NINGUNO

[Nueva Consulta](#)

Copyright © SUNAT 2010 - 2020

Fuente: información obtenida plataforma Sunat

❖ Registro Actualizado reportado por la Sunat.

**SUNAT**  
 INSTITUCIÓN NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

**CONSULTA RUC**

RESULTADO DE BÚSQUEDA:

RUC: 10209844341 - HUACAYO CONDE ELIAS  
 Tipo Contribuyente: PERSONA NATURAL CON NEGOCIO  
 Tipo de Documento: DNI 20984434 - HUACAYO CONDE, ELIAS  
 Nombre Comercial: -  
 Fecha de Inscripción: 11/07/2003  
 Estado: ACTIVO  
 Condición: HABIDO  
 Domicilio Fiscal: -  
 Actividad(es) Económica(s): Principal - CIIU 50203 - MANTENIMIENTO Y REPARAC. VEHICULOS. ▼  
 Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816): FACTURA ▼  
 Sistema de Emisión Electrónica: -  
 Afiliado al PLE desde: -  
 Padrones: Incorporado al Régimen de Buenos Contribuyentes (Resolución N° 1330050015253) a partir del 01/12/2019 ▼

[Nueva Consulta](#)

Copyright © SUNAT 2010 - 2020

Fuente: Información obtenida de plataforma Sunat

❖ Registro Actualizado reportado por la Sunat.

**SUNAT**  
 INSTITUCIÓN NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

**CONSULTA RUC**

RESULTADO DE BÚSQUEDA:

RUC: 20487223183 - LLACTA REPUESTOS E.I.R.L.  
 Tipo Contribuyente: EMPRESA INDIVIDUAL DE RESR. LTDA  
 Nombre Comercial: -  
 Fecha de Inscripción: 26/12/2009  
 Estado: ACTIVO  
 Condición: HABIDO  
 Domicilio Fiscal: AV. ANTONIO RAYMONDI NORTE IRO, 258 (AL COSTADO DE LA EMPRESA GRUPO SAN BLAS) JUNIN - SATIPO - SATIPO  
 Actividad(es) Económica(s): Principal - CIIU 50304 - VENTA PARTES, PIEZAS, ACCESORIOS. ▼  
 Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816): Principal - CIIU 50304 - VENTA PARTES, PIEZAS, ACCESORIOS.  
 Secundaria 1 - CIIU 63037 - OTRAS ACTIVIDADES DE TRANSPORTES.  
 Sistema de Emisión Electrónica: -  
 Afiliado al PLE desde: -  
 Padrones: NINGUNO ▼

[Nueva Consulta](#)

Copyright © SUNAT 2010 - 2020

Fuente: Información obtenida de plataforma Sunat

❖ Registro Actualizado reportado por la Sunat.

**SUNAT**  
INICIAR SESIÓN

**CONSULTA RUC**

**RESULTADO DE BÚSQUEDA:**

RUC: 20601369436 - MULTISERVICIOS RUBIO E.I.R.L.

Tipo Contribuyente: EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA

Nombre Comercial: -

Fecha de Inscripción: 18/07/2016

Estado: ACTIVO

Condición: HABIDO

Domicilio Fiscal: JR. JOSE OLAYA LOTE. 12 (572669816 ESQUINA OLAYA Y FRANCISCO TIRA) JUNIN - SATIPO - SATIPO

Actividad(es) Económica(s): Principal - CIIU 71290 - ALQUILER OTROS TIPOS MAQ.Y EQUIP. INCP.

Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816): Principal - CIIU 71290 - ALQUILER OTROS TIPOS MAQ.Y EQUIP. INCP.  
Secundaria 1 - CIIU 74145 - ACTIV.DE ASESORAMIENTO EMPRESARIAL

Sistema de Emisión Electrónica: -

Afiliado al PLE desde: -

Padrones: NINGUNO

[Nueva Consulta](#)

Copyright © SUNAT 2010 - 2020

Fuente: Información obtenida de plataforma Sunat

❖ Registro Actualizado reportado por la Sunat.

**SUNAT**  
INICIAR SESIÓN

**CONSULTA RUC**

**RESULTADO DE BÚSQUEDA:**

RUC: 20568196491 - J.K. MULTISERVICIOS Y REPRESENTACIONES EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA

Tipo Contribuyente: EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA

Nombre Comercial: -

Fecha de Inscripción: 23/12/2011

Estado: ACTIVO

Condición: HABIDO

Domicilio Fiscal: AV. GUILLERMO CHUMPTAZ (IRO. S/N) URB. SAN ISIDRO (A 2 CORAS UNIVERSIDAD ULADECH) JUNIN - SATIPO - SATIPO

Actividad(es) Económica(s): Principal - CIIU 71221 - ALQUILER MAQUIL. Y EQUIP.CONSTRUCCION.

Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816): Principal - CIIU 71221 - ALQUILER MAQUIL. Y EQUIP.CONSTRUCCION.  
Secundaria 1 - CIIU 50304 - VENTA PARTES, PIEZAS, ACCESORIOS.  
Secundaria 2 - CIIU 36996 - OTRAS INDUSTRIAS MANUFACTURERAS NCP.

Sistema de Emisión Electrónica: -

Afiliado al PLE desde: 01/01/2015

Padrones: NINGUNO

[Nueva Consulta](#)

Copyright © SUNAT 2010 - 2020

Fuente: Información obtenida de plataforma Sunat

❖ Registro Actualizado reportado por la Sunat.

**SUNAT**  
INICIAR SESIÓN

### CONSULTA RUC

**RESULTADO DE BÚSQUEDA:**

RUC: 10401021740 - SAMANIEGO LOPEZ JOSE ANTONIO  
Tipo Contribuyente: PERSONA NATURAL CON NEGOCIO  
Tipo de Documento: DNI 40102174 - SAMANIEGO LOPEZ, JOSE ANTONIO  
Nombre Comercial: INVERSIONES SAMANIEGO  
Fecha de Inscripción: 08/04/2013  
Estado: ACTIVO  
Condición: HABIDO  
Domicilio Fiscal: -  
Actividad(es) Económica(s): Principal - CIIU 50203 - MANTENIMIENTO Y REPARAC. VEHICULOS. ▼  
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816): Principal - CIIU 50203 - MANTENIMIENTO Y REPARAC. VEHICULOS.  
Secundaria 1 - CIIU 52348 - VTA. MIN. ARTICULOS DE FERRETERIA.  
Sistema de Emisión Electrónica: FACTURA PORTAL DESDE 16/03/2018 ▼  
Afiliado al PLE desde: -  
Padrones: NINGUNO ▼

[Nueva Consulta](#)

Copyright © SUNAT 2010 - 2020

Fuente: Información obtenida de plataforma Sunat

❖ Registro Actualizado reportado por la Sunat.

**SUNAT**  
INICIAR SESIÓN

### CONSULTA RUC

**RESULTADO DE BÚSQUEDA:**

RUC: 20601357365 - HWIG COMPANY S.A.C.  
Tipo Contribuyente: SOCIEDAD ANONIMA CERRADA  
Nombre Comercial: -  
Fecha de Inscripción: 12/07/2016  
Estado: ACTIVO  
Condición: HABIDO  
Domicilio Fiscal: AV. ALAMEDA HILSER NRO. 1 URB. SATIPO (FRENTE AL GRIFO SATIPO 572641664) JUNIN - SATIPO - SATIPO  
Actividad(es) Económica(s): Principal - CIIU 60230 - TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA. ▼  
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816): FACTURA ▼  
Sistema de Emisión Electrónica: -  
Afiliado al PLE desde: -  
Padrones: NINGUNO ▼


[Nueva Consulta](#)

Copyright © SUNAT 2010 - 2020

Fuente: Información obtenida de plataforma Sunat

❖ Registro Actualizado reportado por la Sunat.

**CRITERIOS DE BÚSQUEDA:**

**Número de RUC**  Ingrese el código que se muestra en la imagen: 

**Tipo y Número de Documento de Identidad**  
Documento Nacional de Identidad ▼ [Refrescar código](#)


**Nombre ó Razón Social**

<b>Nombre Comercial:</b>	MULTISERVICIOS HANZ	<b>Fecha de Inscripción:</b>	26/03/2015	<b>Fecha de Inicio de Actividades:</b>	01/04/2015
<b>Estado del Contribuyente:</b>	ACTIVO	<b>Condición del Contribuyente:</b>	HABIDO	<b>Sistema de Emisión de Comprobantes:</b>	MANUAL
<b>Dirección del Domicilio Fiscal:</b>	-	<b>Sistema de Contabilidad:</b>	MANUAL	<b>Actividad de Comercio Exterior:</b>	SIN ACTIVIDAD
<b>Actividad(es) Económica(s):</b>	<input type="text" value="4530 - VENTA DE PARTES, PIEZAS Y ACCESORIOS PARA VEHÍCULOS AUTOMOTORES"/>				
<b>Comprobantes de Pago c/ aut. de impresión (F. 806 u 816):</b>	<input type="text" value="4530 - VENTA DE PARTES, PIEZAS Y ACCESORIOS PARA VEHÍCULOS AUTOMOTORES"/>				
<b>Sistema de Emisión Electrónica:</b>	-				
<b>Emisor electrónico desde:</b>	-				
<b>Comprobantes Electrónicos:</b>	-				
<b>Afiliado al PLE desde:</b>	-				
<b>Padrones :</b>	NINGUNO ▼				

Fuente: Información obtenida de plataforma Sunat

❖ Registro Actualizado reportado por la Sunat.

**CRITERIOS DE BÚSQUEDA:**

**Número de RUC**  Ingrese el código que se muestra en la imagen: 

**Tipo y Número de Documento de Identidad**  
Documento Nacional de Identidad ▼ [Refrescar código](#)

**Nombre ó Razón Social**


<b>Número de RUC:</b>	20486333074 - SERVICIOS Y REPUESTOS GUZMAN S.C.R.L				
<b>Tipo Contribuyente:</b>	SOC.COM.RESPONS. LTDA				
<b>Nombre Comercial:</b>	-				
<b>Fecha de Inscripción:</b>	26/07/2005	<b>Fecha de Inicio de Actividades:</b>	25/07/2005		
<b>Estado del Contribuyente:</b>	ACTIVO	<b>Condición del Contribuyente:</b>	HABIDO		
<b>Dirección del Domicilio Fiscal:</b>	AV. ANTONIO RAYMONDI SUR NRO. 170 JUNIN - SATIPO - SATIPO				
<b>Sistema de Emisión de Comprobantes:</b>	MANUAL	<b>Actividad de Comercio Exterior:</b>	SIN ACTIVIDAD		
<b>Sistema de Contabilidad:</b>	MANUAL				
<b>Actividad(es) Económica(s):</b>	<input type="text" value="50203 - MANTENIMIENTO Y REPARAC. VEHICULOS."/>				
<b>Comprobantes de Pago c/ aut. de impresión (F. 806 u 816):</b>	<input type="text" value="4530 - VENTA DE PARTES, PIEZAS Y ACCESORIOS PARA VEHÍCULOS AUTOMOTORES"/>				
<b>Sistema de Emisión Electrónica:</b>	FACTURA PORTAL DESDE 29/07/2018 ▼				
<b>Emisor electrónico desde:</b>	29/07/2018				
<b>Comprobantes Electrónicos:</b>	FACTURA (desde 29/07/2018)				
<b>Afiliado al PLE desde:</b>	01/01/2015				
<b>Padrones :</b>	Incorporado al Régimen de Buenos Contribuyentes (Resolución N° 1330050011017) a partir del 01/09/2017 ▼				

Fuente: Información obtenida de plataforma Sunat



❖ Registro Actualizado reportado por la Sunat.

**CRITERIOS DE BÚSQUEDA:**

**Número de RUC**  Ingrese el código que se muestra en la imagen: 

**Tipo y Número de Documento de Identidad**  
Documento Nacional de Identidad  [Refrescar código](#)

**Nombre ó Razón Social**

**Número de RUC:** 20568872453 - ROMILU COMERCIALIZADORA & CONSTRUCTORA E.I.R.L.

**Tipo Contribuyente:** EMPRESA INDIVIDUAL DE RESR. LTDA

**Nombre Comercial:** -

**Fecha de Inscripción:** 21/11/2013 **Fecha de Inicio de Actividades:** 21/11/2013

**Estado del Contribuyente:** ACTIVO

**Condición del Contribuyente:** HABIDO

**Dirección del Domicilio Fiscal:** AV. ALAMEDA HILSER NRO. SIN URB. SATIPO (FRENTE AL GRIFO SATIPO) JUNIN - SATIPO - SATIPO

**Sistema de Emisión de Comprobante:** MANUAL **Actividad de Comercio Exterior:** SIN ACTIVIDAD

**Sistema de Contabilidad:** COMPUTARIZADO

**Actividad(es) Económica(s):** 50203 - MANTENIMIENTO Y REPARAC. VEHICULOS.


**Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):** 4330 - VENTA DE PARTES, PIEZAS Y ACCESORIOS PARA VEHICULOS AUTOMOTORES

**Sistema de Emisión Electrónica:** 7730 - ALQUILER Y ARRENDAMIENTO DE OTROS TIPOS DE MAQUINARIA, EQUIPO Y BIENES TANGIBLES

Fuente: Información obtenida de plataforma Sunat

❖ Registro Actualizado reportado por la Sunat.

**CRITERIOS DE BÚSQUEDA:**

**Número de RUC**  Ingrese el código que se muestra en la imagen: 

**Tipo y Número de Documento de Identidad**  
Documento Nacional de Identidad  [Refrescar código](#)

**Nombre ó Razón Social**

**Número de RUC:** 20517507726 - REPRESENTACIONES JEACNES S.A.C.

**Tipo Contribuyente:** SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

**Nombre Comercial:** REPRESENTACIONES JEACNES S.A.C

**Fecha de Inscripción:** 13/11/2007 **Fecha de Inicio de Actividades:** 13/11/2007

**Estado del Contribuyente:** ACTIVO

**Condición del Contribuyente:** HABIDO

**Dirección del Domicilio Fiscal:** JR. MIGUEL GRAU NRO. 500 URB. SATIPO (INTERSECCION CON JR. RAYMONDI) JUNIN - SATIPO - SATIPO

**Sistema de Emisión de Comprobante:** MANUAL **Actividad de Comercio Exterior:** IMPORTADOR/EXPORTADOR

**Sistema de Contabilidad:** COMPUTARIZADO

**Actividad(es) Económica(s):** 4330 - VENTA DE PARTES, PIEZAS Y ACCESORIOS PARA VEHICULOS AUTOMOTORES

**Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):** 50203 - MANTENIMIENTO Y REPARAC. VEHICULOS.

**Sistema de Emisión Electrónica:** 7730 - ALQUILER Y ARRENDAMIENTO DE OTROS TIPOS DE MAQUINARIA, EQUIPO Y BIENES TANGIBLES

**Sistema de Emisión Electrónica:** FACTURA PORTAL DESDE 05/06/2018

**Emisor electrónico desde:** 05/06/2018

**Comprobantes Electrónicos:** FACTURA (desde 05/06/2018),BOLETA (desde 13/11/2018)


**Afiliado al PLE desde:** 24/02/2015

**Padrones:** NINGUNO

Fuente: Información obtenida de plataforma Sunat

❖ Registro Actualizado reportado por la Sunat.

**CRITERIOS DE BÚSQUEDA:**

Número de RUC  Ingrese el código que se muestra en la imagen: 

Tipo y Número de Documento de Identidad  [Refrescar código](#)

Nombre ó Razón Social

Número de RUC: 10419162669 - MENDOZA POMA LIBIA JAKELINE

Tipo Contribuyente: PERSONA NATURAL CON NEGOCIO

Tipo de Documento: DNI 41916266 - MENDOZA POMA, LIBIA JAKELINE

Nombre Comercial: -

Fecha de Inscripción: 14/07/2012 Fecha de Inicio de Actividades: 01/01/2011

Estado del Contribuyente: ACTIVO

Condición del Contribuyente: HABIDO

Dirección del Domicilio Fiscal: -

Sistema de Emisión de Comprobantes: MANUAL Actividad de Comercio Exterior: SIN ACTIVIDAD

Sistema de Contabilidad: MANUAL

Actividad(es) Económica(s): 4530 - VENTA DE PARTES, PIEZAS Y ACCESORIOS PARA VEHÍCULOS AUTOMOTORES

Comprobantes de Pago c/ aut. de impresión (F. 806 u 816): 4530 - VENTA DE PARTES, PIEZAS Y ACCESORIOS PARA VEHÍCULOS AUTOMOTORES  
7730 - ALQUILER Y ARRENDAMIENTO DE OTROS TIPOS DE MAQUINARIA, EQUIPO Y BIENES TANGIBLES  
4520 - MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES

Sistema de Emisión Electrónica: -

Emisor electrónico desde: -

Comprobantes Electrónicos: -


Afiliado al PLE desde: -

Padrones: NINGUNO

Fuente: Información obtenida de plataforma Sunat

❖ Registro Actualizado reportado por la Sunat.

**CRITERIOS DE BÚSQUEDA:**

Número de RUC  Ingrese el código que se muestra en la imagen: 

Tipo y Número de Documento de Identidad  [Refrescar código](#)

Nombre ó Razón Social

Número de RUC: 10452042849 - QUISEP ASTO RAYTHEON RAFFO

Tipo Contribuyente: PERSONA NATURAL CON NEGOCIO

Tipo de Documento: DNI 45204284 - QUISEP ASTO, RAYTHEON RAFFO

Nombre Comercial: INVERSIONES SELVA CENTRAL

Fecha de Inscripción: 06/09/2013 Fecha de Inicio de Actividades: 01/09/2013

Estado del Contribuyente: ACTIVO

Condición del Contribuyente: HABIDO Profesión u Oficio: 99 - PROFESION U OCUPACION NO ESPECIFICADA

Dirección del Domicilio Fiscal: -

Sistema de Emisión de Comprobantes: MANUAL/COMPUTARIZADO Actividad de Comercio Exterior: SIN ACTIVIDAD

Sistema de Contabilidad: MANUAL/COMPUTARIZADO

Actividad(es) Económica(s): 4530 - VENTA DE PARTES, PIEZAS Y ACCESORIOS PARA VEHÍCULOS AUTOMOTORES

Comprobantes de Pago c/ aut. de impresión (F. 806 u 816): FACTURA

Sistema de Emisión Electrónica: RECIBOS POR HONORARIOS AFILIADO DESDE 31/10/2014

Emisor electrónico desde: 31/10/2014

Comprobantes Electrónicos: RECIBO POR HONORARIO (desde 31/10/2014)


Afiliado al PLE desde: -

Padrones: NINGUNO

Fuente: Información obtenida de plataforma Sunat

❖ Registro Actualizado reportado por la Sunat.

**CRITERIOS DE BÚSQUEDA:**

Número de RUC  Ingrese el código que se muestra en la imagen: 

Tipo y Número de Documento de Identidad  
Documento Nacional de Identidad ▼ [Refrescar código](#)

Nombre ó Razón Social

Número de RUC: 10209856803 - CCANCCE PEDROZA RAYMUNDO

Tipo Contribuyente: PERSONA NATURAL CON NEGOCIO

Tipo de Documento: DNI 20985680 - CCANCCE PEDROZA, RAYMUNDO

Nombre Comercial: R. & E REPUESTOS

Fecha de Inscripción: 29/10/2015 Fecha de Inicio de Actividades: 01/11/2015

Estado del Contribuyente: ACTIVO

Condición del Contribuyente: HABIDO

Dirección del Domicilio Fiscal: -

Sistema de Emisión de Comprobante: MANUAL Actividad de Comercio Exterior: IMPORTADOR

Sistema de Contabilidad: MANUAL

Actividad(es) Económica(s): 4530 - VENTA DE PARTES, PIEZAS Y ACCESORIOS PARA VEHÍCULOS AUTOMOTORES ▼

Comprobantes de Pago c/ aut. de impresión (F. 806 u 816): FACTURA ▼

Sistema de Emisión Electrónica: -

Emisor electrónico desde: -

Comprobantes Electrónicos: -


Afiliado al PLE desde: -

Padrones: Incorporado al Régimen de Buenos Contribuyentes (Resolución N° 1330050012169) a partir del 01/04/2018

Fuente: Información obtenida de plataforma Sunat

❖ Registro Actualizado reportado por la Sunat.

**CRITERIOS DE BÚSQUEDA:**

Número de RUC  Ingrese el código que se muestra en la imagen: 

Tipo y Número de Documento de Identidad  
Documento Nacional de Identidad ▼ [Refrescar código](#)

Nombre ó Razón Social

Número de RUC: 10400306317 - VILLANUEVA QUINONEZ JHIMY DAVID

Tipo Contribuyente: PERSONA NATURAL CON NEGOCIO

Tipo de Documento: DNI 40030631 - VILLANUEVA QUINONEZ, JHIMY DAVID

Nombre Comercial: -

Fecha de Inscripción: 15/07/1997 Fecha de Inicio de Actividades: 15/07/1997

Estado del Contribuyente: ACTIVO

Condición del Contribuyente: HABIDO

Dirección del Domicilio Fiscal: -

Sistema de Emisión de Comprobante: MANUAL Actividad de Comercio Exterior: SIN ACTIVIDAD

Sistema de Contabilidad: MANUAL

Actividad(es) Económica(s): 4530 - VENTA DE PARTES, PIEZAS Y ACCESORIOS PARA VEHÍCULOS AUTOMOTORES ▼

Comprobantes de Pago c/ aut. de impresión (F. 806 u 816): FACTURA ▼

Sistema de Emisión Electrónica: FACTURA PORTAL DESDE 11/01/2019 ▼

Emisor electrónico desde: 30/10/2018

Comprobantes Electrónicos: FACTURA (desde 30/10/2018)/BOLETA (desde 30/10/2018)


Afiliado al PLE desde: 01/01/2016

Padrones: Incorporado al Régimen de Buenos Contribuyentes (Resolución N° 1330050011120) a partir del 01/09/2017

Fuente: Información obtenida de plataforma Sunat

❖ Registro Actualizado reportado por la Sunat.

**CRITERIOS DE BÚSQUEDA:**

**Número de RUC**  Ingrese el código que se muestra en la imagen: 

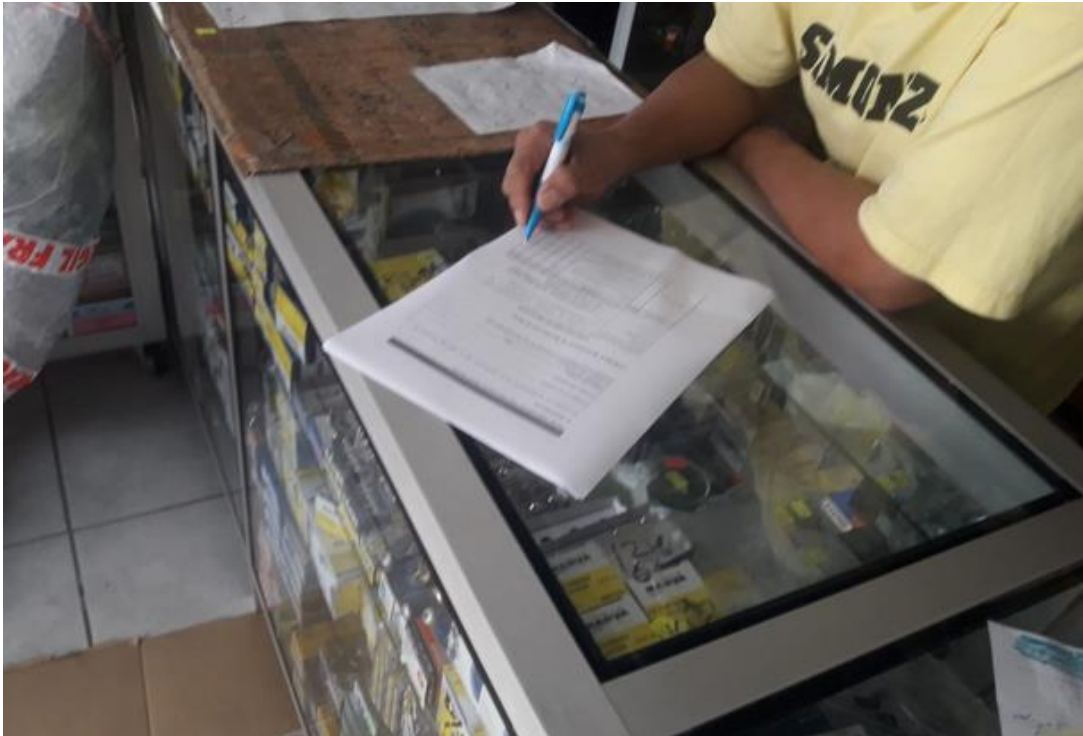
**Tipo y Número de Documento de Identidad**  
 [Refrescar código](#)

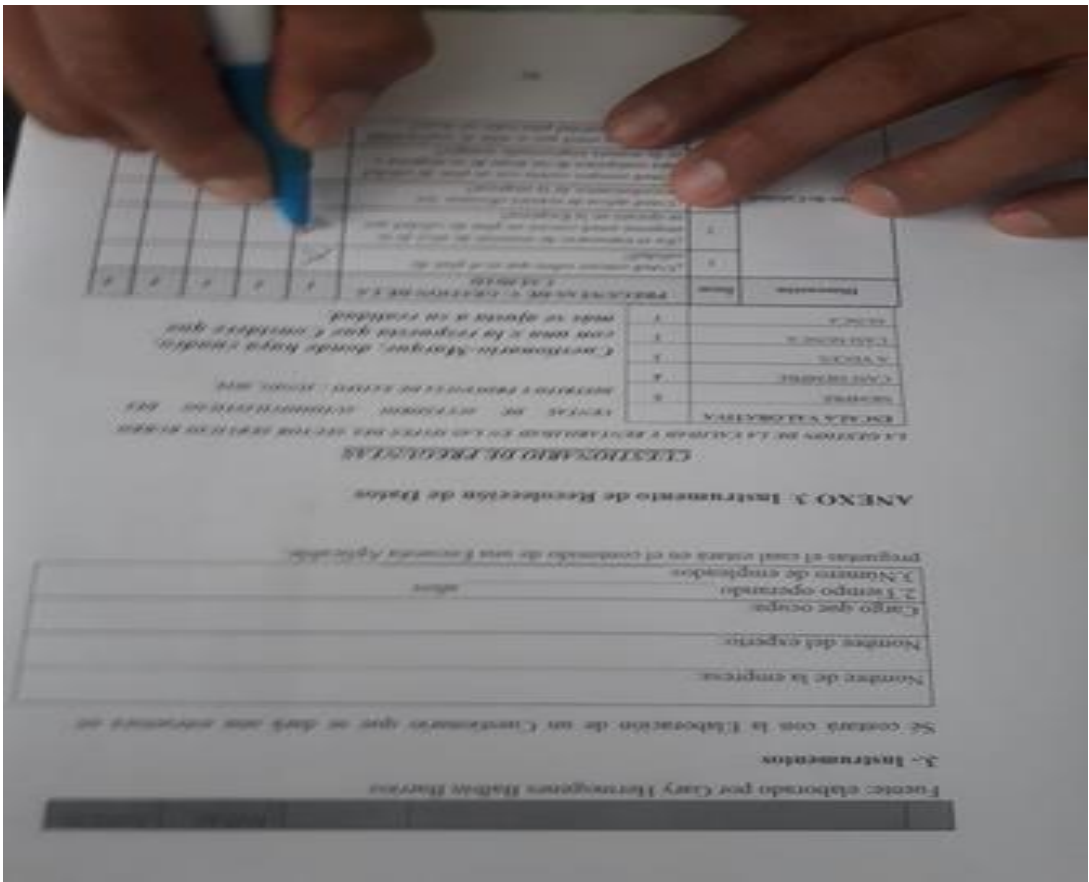
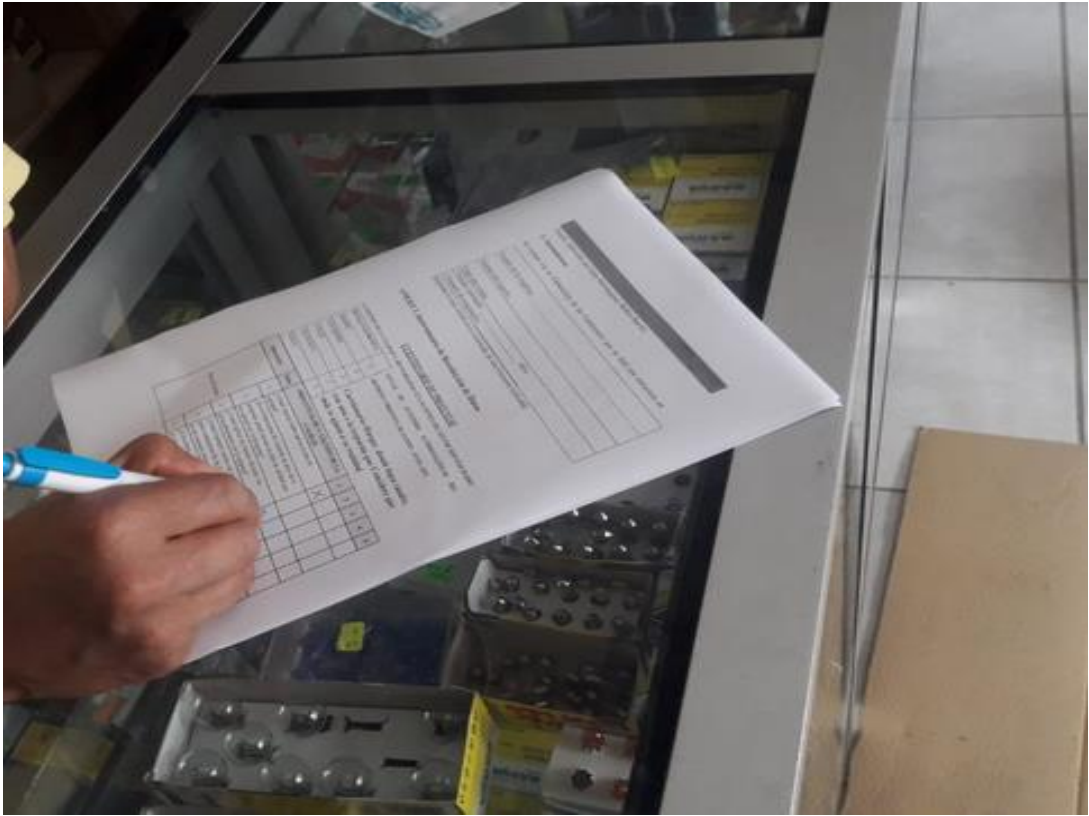
**Nombre ó Razón Social**

<b>Número de RUC:</b>	20486169339 - AUTOPARTES HIDRAULICOS S.R.L.		
<b>Tipo Contribuyente:</b>	SOC.COM.RESPONS. LTDA		
<b>Nombre Comercial:</b>	-		
<b>Fecha de Inscripción:</b>	11/03/2004	<b>Fecha de Inicio de Actividades:</b>	11/03/2004
<b>Estado del Contribuyente:</b>	ACTIVO		
<b>Condición del Contribuyente:</b>	HABIDO		
<b>Dirección del Domicilio Fiscal:</b>	AV. ALAMEDA HILSER IVRO. 10 (A 400MTS ALAMEDA-FTE GRIPO SATIPO) JUNIN - SATIPO - SATIPO		
<b>Sistema de Emisión de Comprobante:</b>	MANUAL	<b>Actividad de Comercio Exterior:</b>	SIN ACTIVIDAD
<b>Sistema de Contabilidad:</b>	MANUAL		
<b>Actividad(es) Económica(s):</b>	<input type="text" value="50203 - MANTENIMIENTO Y REPARAC. VEHICULOS."/>		
<b>Comprobantes de Pago c/ aut. de impresión (F. 806 u 816):</b>	<input type="text" value="FACTURA"/>		
<b>Sistema de Emisión Electrónica:</b>	-		
<b>Emisor electrónico desde:</b>	-		
<b>Comprobantes Electrónicos:</b>	-		
<b>Afiliado al PLE desde:</b>	01/01/2016		
<b>Padrones :</b>	<input type="text" value="Incorporado al Régimen de Buenos Contribuyentes (Resolución N° 1330050013807) a partir del 11/04/2019"/>		

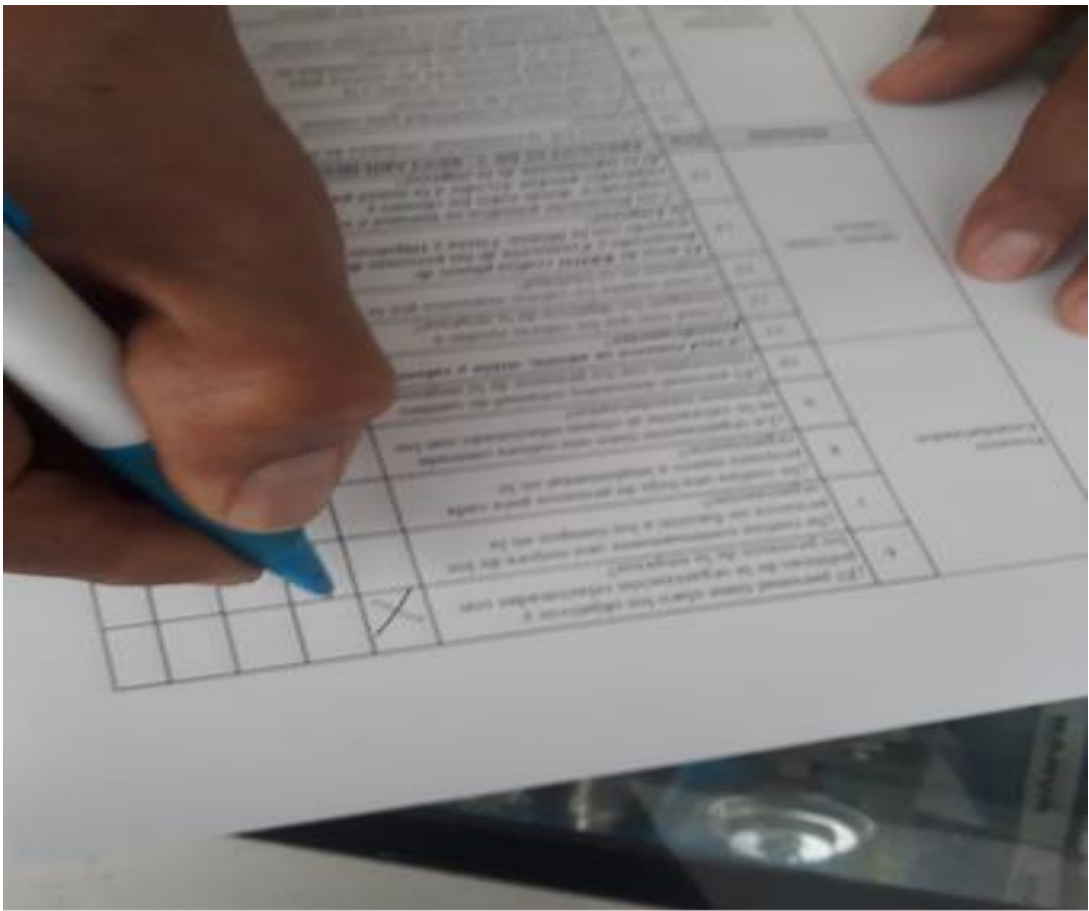
Fuente: Instrumento obtenida de la plataforma Sunat

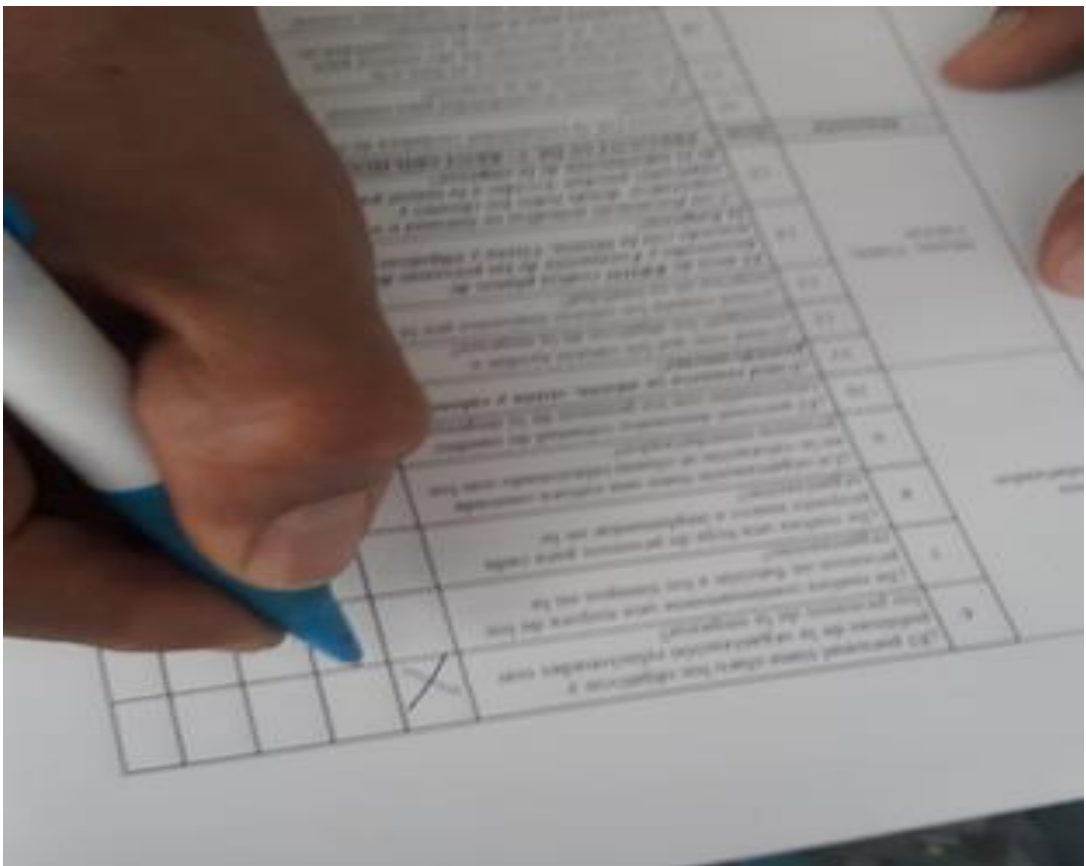
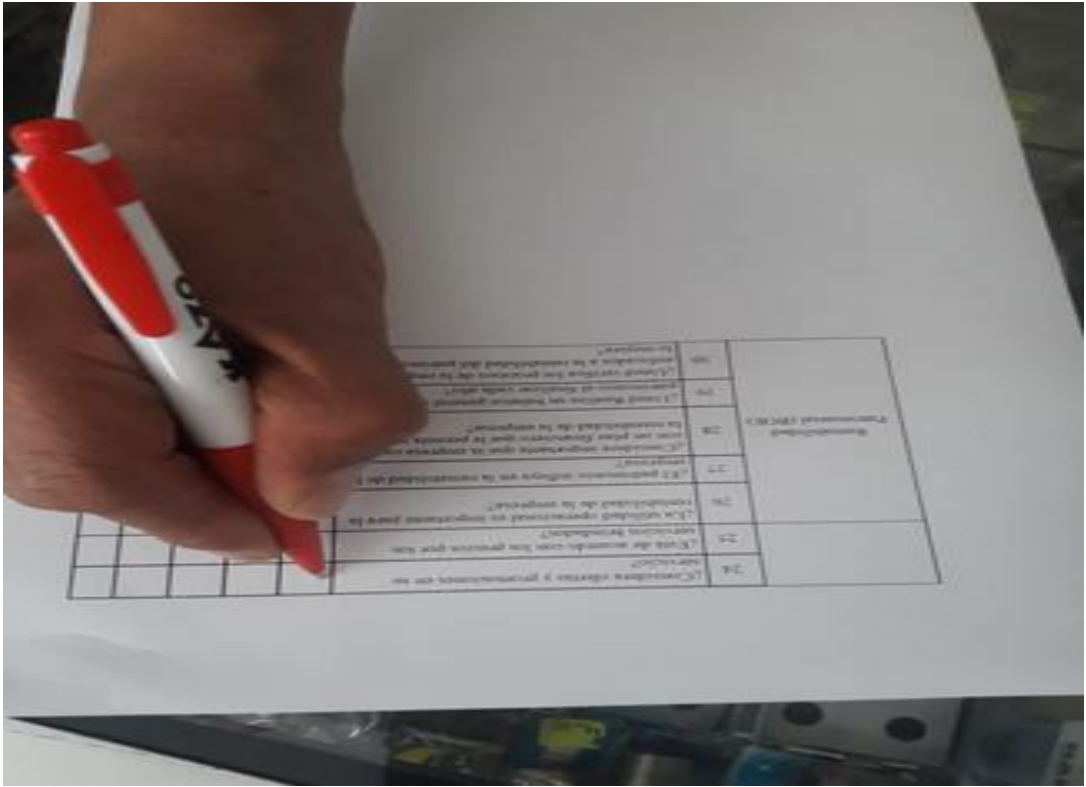
## ANEXO 5: Panel Fotográfico



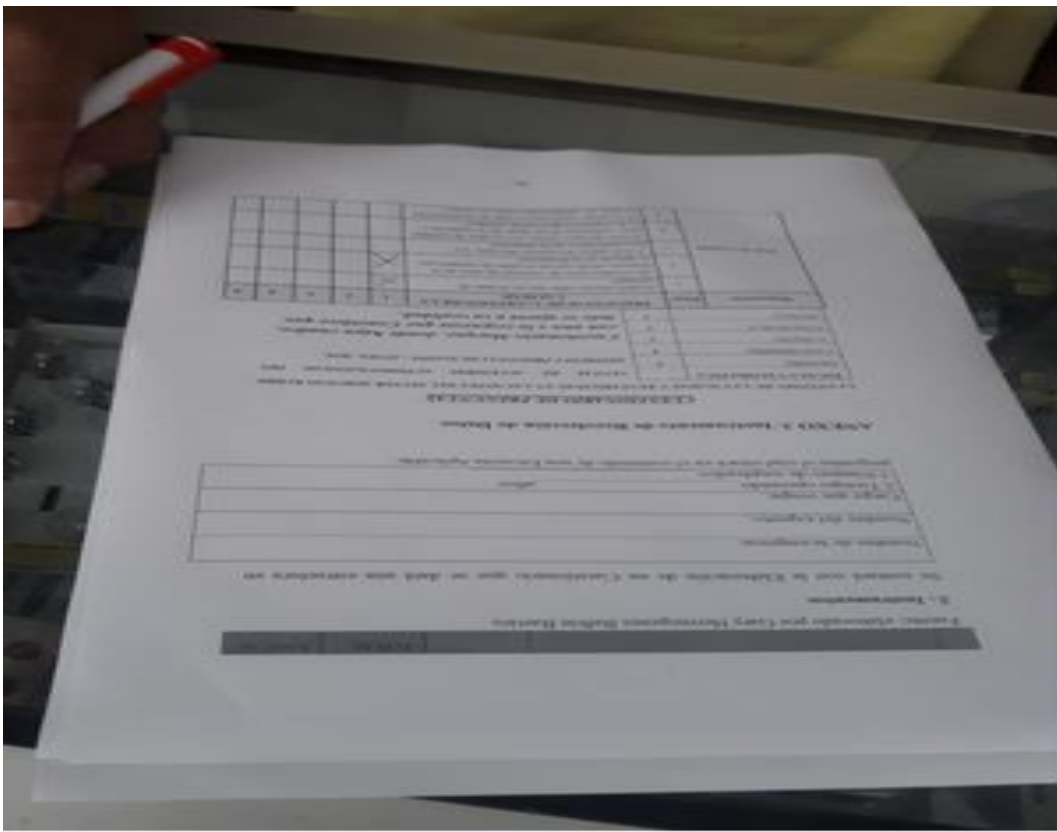


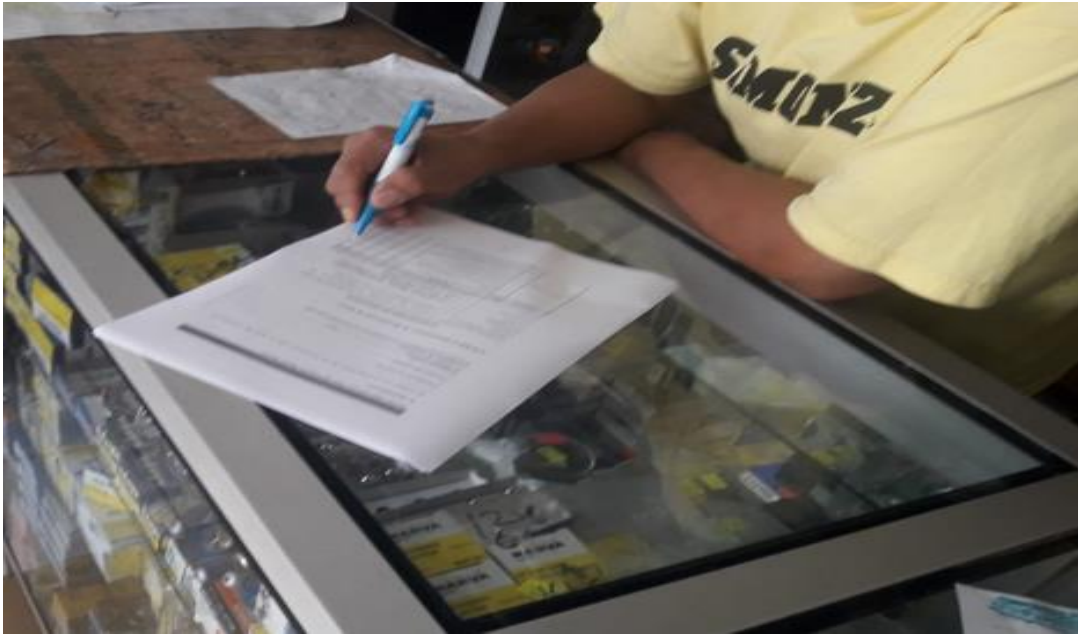


















			tas y promociones en su
		X	do con los precios por los
		X	operacional es importante para la
		X	de la empresa?
			nio influye en la rentabilidad de la
			a importante que la empresa cuente
			un financiero que le permita mejorar
			alidad de la empresa?

