



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA  
POST GRADO DE ADMINISTRACIÓN**

**LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA RENTABILIDAD DE  
LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIO RUBRO  
BOTICAS DEL DISTRITO DE SATIPO, 2019**

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

**AUTOR:**

Bach. VALLE ROJAS ELVIS YAKOV  
ORCID: 0000-0003-1918-2900

**ASESOR:**

Dr. FERNÁNDEZ BONILLA LINO ELÍAS  
ORCID: 0000-0002-5651-4073

SATIPO – PERÚ  
2019

## **2. Equipo de Trabajo**

**BACH. VALLE ROJAS ELVIS YAKOV**

ORCID: 0000-0003-1918-2900

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de  
Posgrado, Satipo, Perú

### **Asesor**

**DR. FERNÁNDEZ BONILLA LINO ELÍAS**

ORCID: 0000-0002-5651-4073

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables  
Financieras Administrativas, Programa de Posgrado de Administración, Satipo, Perú

### **Jurado**

Presidente

**MGTR. CARRASCO CASTRO, JULIO CÉSAR**

ORCID: 0000-0002-4893-6890

Miembro

**MGTR. VILA HINOJOSA, BERNABÉ TEODORO**

ORCID: 0000-0001-7795-3211

Miembro

**MGTR. MEDINA ORE, JESÚS HUGO**

ORCID: 0000-0002-3312-7273

### 3. Hoja de firma del jurado y asesor

---

MGTR. JULIO CÉSAR CARRASCO CASTRO  
PRESIDENTE

---

MGTR. VILA HINOJOSA, BERNABÉ TEODORO  
MIEMBRO

---

MGTR. MEDINA ORE, JESÚS HUGO  
MIEMBRO

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por protegerme durante toda mi vida y darme salud y fuerzas para superar los obstáculos y dificultades en este proceso de preparación personal y profesional.

A todos los docentes de la ULADECH quienes me brindaron sus sabios conocimientos y me orientaron con sus ejemplos y consejos para no rendirme en mi formación académica.

El Autor

## **DEDICATORIA**

A mi madre por los buenos ejemplos que me ha transmitido, brindándome su apoyo incondicional para cumplir con mis metas y permitirme llegar a este momento tan importante en mi vida profesional.

El Autor

## RESUMEN

El trabajo de investigación se desarrolló con la premisa de responder al problema general ¿De qué manera la gestión de calidad se relaciona con la rentabilidad de las Mypes del sector comercio, rubro boticas del distrito de Satipo, 2019?, cuyo objetivo principal fue determinar la relación de la gestión de calidad en la rentabilidad de las Mypes del sector comercio, rubro boticas del distrito de Satipo, 2019. Para su metodología se definió una investigación de tipo descriptivo, de diseño correlacional y nivel cuantitativo, se trabajó con una muestra de 5 Mypes del rubro boticas. El instrumento que se aplicó fue el cuestionario de tipo escala de Likert que se procesó con el software IBM SPSS v. 24, a través del cual pudimos concluir de acuerdo al coeficiente hallado de  $r = 0,990$  el cual cuantificó la relación entre las variables gestión de calidad y rentabilidad, que ambas variables se relacionan de manera positiva perfecta representadas en un 98,01%. Pudiendo así determinar que la gestión de calidad definido como la garantía, estabilidad y consistencia en el buen accionar para satisfacer las expectativas de sus clientes tuvo una relación positiva perfecta con la rentabilidad definido como el rendimiento de a inversión a mediano y largo plazo en las Mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019.

**Palabras clave:** Gestión de Calidad y Rentabilidad.

## **ABSTRACT**

The present work of investigation was developed with the premise to respond to the problem In what way the quality management is related to the profitability of the Mypes of the commercial sector, heading apothecaries of the district of Satipo, 2019, for which the following objective was raised that was To determine the relation of the quality management in the profitability of the Mypes of the commercial sector, heading apothecaries of the district of Satipo, 2019. For its methodology was defined a descriptive research, correlational design and quantitative level, we worked with a sample of 5 Mypes of the apothecary sector. The instrument that was applied was a Likert type questionnaire that was processed with the help of IBM SPSS v. 24 software, through which we could conclude according to the found coefficient of  $r = 0,990$  which quantified the relation between the variables quality management and profitability, we concluded that both variables are related in a perfect positive way represented in a 98,01%. Thus, we were able to determine that the quality management defined as the guarantee, stability and consistency in the good performance to satisfy the expectations of its clients had a perfect positive relation with the profitability defined as the return of the investment in the medium and long term in the Mypes of the commercial sector of the apothecary sector in the district of Satipo, 2019.

**Keywords:** Quality and Profitability Management.

## 6. Contenido (Índice)

1. Título de la tesis .....	i
2. Equipo de Trabajo .....	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor.....	iii
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria (opcional).....	iv
5. Resumen y abstract.....	vi
6. Contenido (Índice).....	viii
7. Índice de gráficos, tablas y cuadros.....	x
7. Índice de figuras .....	xi
I. Introducción.....	11
II. Marco teórico.....	14
2.1 Bases teóricas relacionadas con el estudio .....	14
2.2.1 Antecedentes:.....	14
2.2.2 Bases teóricas: .....	27
2.3 Hipótesis.....	35
2.4 Variables.....	35
III. Metodología .....	36
3.1 El tipo y el nivel de la investigación .....	36
3.2 Diseño de la investigación.....	37
3.3. Población y muestra .....	38
3.4 Definición y operacionalización de las variables y los indicadores.....	40
3.5    Técnicas e instrumentos .....	41
3.6    Plan de análisis.....	41



3.7. Matriz de consistencia.....	43
3.8. Consideraciones éticas y rigor científico .....	43
IV. Resultados.....	457
4.1 Resultados.....	47
4.2 Análisis de resultados.....	72
V. Conclusiones y recomendaciones.....	77
Referencias bibliográficas .....	81
ANEXOS .....	866

## **7. Índice de gráficos, tablas y cuadros.**

### **ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1: Muestra de estudio.....	38
Tabla 2: Baremo de interpretación de tablas y dimensiones.....	47
Tabla 3: Tabla de frecuencia de Gestión de Calidad.....	48
Tabla 4: Tabla de frecuencia de la dimensión Aseguramiento de la calidad.....	50
Tabla 5: Tabla de frecuencia de la dimensión Control de la calidad .....	52
Tabla 6: Tabla de frecuencia de la dimensión Mejora de la calidad .....	54
Tabla 7: Tabla de frecuencia de la variable Rentabilidad.....	56
Tabla 8: Tabla de frecuencia de la dimensión Rentabilidad económica .....	58
Tabla 9: Tabla de frecuencia de la dimensión Rentabilidad financiera.....	60

## ÍNDICE DE FIGURAS

Gráficos 1: Representación gráfica de Gestión de Calidad Total ..... 49

Gráficos 2: Representación gráfica de la dimensión Aseguramiento de la calidad ..... 51

Gráficos 3: Representación gráfica de la dimensión Control de la calidad ..... **¡Error!**

**Marcador no definido.**

Gráficos 4: Representación gráfica de la dimensión Mejora de la calidad..... **¡Error!**

**Marcador no definido.**

Gráficos 5: Representación gráfica de la variable Rentabilidad ..... **57**

Gráficos 6: Representación gráfica de la variable Rentabilidad económica ..... **59**

Gráficos 7: Representación gráfica de la dimensión Rentabilidad financiera ..... **61**

## **I. Introducción**

El sector comercio en el Perú creció en 3.02% en marzo último en comparación con el mismo mes del año 2018 debido al dinamismo del comercio al por mayor y al por menor, aunque disminuyó la actividad del comercio automotriz, según informó el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Según la encuesta mensual de servicios que comprendió una muestra de 2 mil 97 empresas, este sector acumuló un crecimiento de 2.42% para el primer trimestre de este año (INEI, 2015).

El comercio al por menor creció poco más del 3% influenciado principalmente por la mayor venta de combustibles y lubricantes para vehículos automotores, venta de productos farmacéuticos y medicinales, cosméticos y artículos de tocador y la venta en supermercados y minimarkets (Diario Gestión, 2018).

Las Mypes son definitivamente un segmento, que requiere de mayor asistencia profesional, debido a las características y diversos problemas que enfrenta y que a través del tiempo han sido determinantes para la subsistencia en el mercado. Algunos de estos problemas son la falta de formación integral del empresario, deficiente en la administración, baja rentabilidad, falta de capital, entre otros aspectos.

El presente informe que se plantea se basa en la realización de un estudio de investigación referente a la gestión empresarial y relación con la rentabilidad de las microempresas del sector comercio, rubro boticas del distrito de Satipo, 2019, que a partir de la teoría contemplada en el presente estudio se espera tener resultados a favor del crecimiento y desarrollo de las Mypes en mención, tal que a medida que se va desarrollando, se recolectará información y cuyos resultados serán procesados y analizados para así sacar las conclusiones y recomendaciones.

Finalmente, la investigación seguirá las exigencias y formalidades que dispone la Universidad Católica los Ángeles Chimbote en la elaboración de informes de investigación.

Los microempresarios del sector comercio, rubro boticas están de acuerdo de que una gestión de calidad va a incidir en mejorar su nivel de rentabilidad, y que le ayudaría a incrementar sus clientes, asimismo mantener una cartera de ellos, sin embargo, existe una restricción en querer mejorar e implementar con una gestión de calidad, sustentando que el principal obstáculo es el factor económico.

A partir de este concepto se ha visto por conveniente realizar el presente estudio de investigación para determinar el tipo de gestión que realizan las boticas del distrito de Satipo y comprobar su relación en la rentabilidad empresarial que sostienen actualmente, para tal fin se planteó el siguiente problema de investigación: ¿De qué manera la gestión de calidad se relaciona con la rentabilidad de las Mypes del sector comercio, rubro boticas del distrito de Satipo, 2019? A partir del problema planteado se dispuso a proyectar nuestro objetivo siendo: Determinar la relación de la gestión de calidad en la rentabilidad de las Mypes del sector comercio, rubro boticas del distrito de Satipo, 2019.

El presente trabajo servirá para analizar y confirmar que la tercerización como herramienta de gestión contribuirá con la rentabilidad de las boticas. Del mismo modo servirá como punto de referencia para futuras investigaciones respecto al rubro Boticas.

La presente investigación ha empleado el método cuantitativo con un diseño no experimental – transversal, porque se va a describir las variables y analizar la relación

entre las dos variables en estudio para luego analizarlas. El tipo de estudio de la investigación es descriptivo-correlacional (las variables no serán manipuladas) y la técnica para la recolección de datos a utilizar son la encuesta, aplicando como instrumento para la medición de las dimensiones el cuestionario.

En el resultado de la investigación encontramos respecto a la gestión de calidad al 40% afirman estar indecisos y el otro 40% se muestran de acuerdo al desarrollo de la gestión de calidad en su empresa lo que comprende la garantía, estabilidad y consistencia en el buen accionar para satisfacer las expectativas de sus clientes. Con respecto a la rentabilidad se observó que el 40% manifiestan estar de acuerdo y el otro 40% se muestran totalmente de acuerdo a la consideración vital que representa la rentabilidad en la empresa que se define como el rendimiento de a inversión a mediano y largo plazo.

De acuerdo al coeficiente hallado de  $r = 0,990$  el cual cuantificó la relación entre las variables gestión de calidad y rentabilidad, concluimos que ambas variables se relacionan de manera positiva perfecta representadas en un 98,01%. Pudiendo así determinar que la gestión de calidad definido como la garantía, estabilidad y consistencia en el buen accionar para satisfacer las expectativas de sus clientes tuvo una relación positiva perfecta con la rentabilidad definido como el rendimiento de a inversión a mediano y largo plazo en las Mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019.

## **II. Marco teórico**

### **2.1 Bases teóricas relacionadas con el estudio**

#### **2.2.1 Antecedentes:**

##### **Antecedentes internacionales**

Aznar, Bagur y Rocafort (2016) en su investigación *“Impacto de la calidad del servicio en la competitividad y rentabilidad: El sector hotelero en la costa catalana”*. Catalunya, España. El objetivo de esta investigación es analizar la relación entre percepción de calidad por parte de los clientes de los establecimientos hoteleros y los resultados económico-financieros de los hoteles. Se trata de determinar si la percepción de mayor calidad por parte de los usuarios se traduce en mejores resultados empresariales. Diseño/metodología/enfoque: El estudio empírico realizado se centra en una muestra de 88 hoteles de las dos zonas costeras más importantes de Cataluña, Costa Brava y Costa Daurada. Las variables para la determinación de la percepción de la calidad provienen de las valoraciones expresadas en TRIPADVISOR. La información económico-financiera se obtiene del análisis de las cuentas anuales para los ejercicios 2010-2012. La existencia de una relación entre las variables mencionadas se ha estudiado a través de ecuaciones estructurales. Aportaciones y resultados: De acuerdo con los resultados del análisis estadístico, no existe una relación significativa entre percepción de calidad por parte de los usuarios y resultados económicos financieros. Los resultados obtenidos son coherentes con otros estudios previos publicados y pueden apuntarse como posibles causas el sesgo en las respuestas de los internautas o la no existencia de motivaciones internas en la implementación de sistemas de calidad.

Moreira, Galeas, Abril y Muñoz (2016) en su investigación “*Gestión administrativa y su incidencia en la rentabilidad y calidad de los servicios a los usuarios de una institución educativa*”. La investigación, tuvo como objetivo fundamental determinar la rentabilidad y calidad de los servicios que permita el mejoramiento continuo y optimización del uso de recursos para que la organización funcione bajo una perspectiva profesional permitiendo su crecimiento y desarrollo en la rentabilidad y la atención al usuario. Se analizó la situación actual de la Unidad Educativa Particular Abdón Calderón (UEPAC) a través de la recolección de datos legales, históricos, financieros, etc., en diferentes situaciones y momentos. Posteriormente se comparó con referencias que sugieren la gestión de procesos, para que la institución logre ser altamente competitiva y logre sus objetivos de crecimiento y desarrollo. Al final se plantean conclusiones necesarias para lograr la calidad total en todas las áreas.

Huilcapi y Mora (2017) en su investigación “*Calidad y rentabilidad de los productos: Impacto en la sociedad*”. Babahoyo, Ecuador. Las empresas a nivel mundial persiguen una meta, la misma que está en función de los bienes o servicios que ofrecen, independientemente del fin, cada una desea ser mejor, pues paralelamente esto va a generar utilidades y por ende rentabilidad para la empresa y en consecuencia mejora la economía y la calidad de vida de las personas y la sociedad: el objetivo es determinar como la calidad y la rentabilidad de las empresas impacta en la economía y en la sociedad. El método de investigación que se utilizó en la investigación es de tipo cuantitativo, que permitió la aplicación de encuestas a los directivos de empresas y organizaciones públicas y privadas. Los



resultados, de la investigación indican que el talento humano que labora en las empresas no se ha logrado empoderar de la labor que realizan, no ha logrado identificarse con la empresa, lo que le impide ofrecer productos y servicios con calidad, como conclusiones, es necesario el fomento de la cooperación, mantener liderazgo para lograr rendimiento empresarial que aporte al desarrollo sustentable que de la economía de la sociedad en general.

Lascano, Nuñez y Tipanquiza (2019) en su investigación titulada “*La gestión de calidad y la rentabilidad de las empresas del sub sector comercial. caso Quito – Ecuador*”. Esta investigación mostró el grado de relación existente entre la gestión de calidad y la rentabilidad de las empresas del subsector comercial, caso Quito-Ecuador. Para el desarrollo de la investigación se aplicaron indicadores financieros a los estados financieros obtenidos de la Superintendencia de Compañías. De esta manera se obtuvo resultados que ayudaron a establecer ideas acerca del entorno de la problemática existente: la disminución de calidad en los productos ofertados por las empresas 2 del subsector comercial de la ciudad de Quito. El propósito de la investigación fue identificar las falencias producidas por no gestionar la calidad, como por ejemplo pasivos elevados y un decrecimiento en el volumen de ventas, lo cual puede reducir la rentabilidad. Se aplicaron indicadores de retorno sobre fondos propios, retorno sobre activos, margen de utilidad neta, prueba ácida e índice de endeudamiento.

## **Antecedentes nacionales**

Muñoz (2020) en su investigación titulada “*Gestión de calidad y su influencia en la rentabilidad de las MYPES de construcción de la ciudad de Trujillo*”. La presente investigación tuvo por objetivo determinar de qué manera la gestión de calidad influye significativamente en la rentabilidad de las Mypes de construcción de la ciudad de Trujillo. La investigación fue descriptiva correlacional. La muestra fue no probabilística por conveniencia y consto de 12 Mypes. Como instrumento se utilizó la ficha de observación del Sistema de gestión de calidad en construcción y la ficha de observación de rentabilidad por proyecto – global, ambos validados en constructo y confiabilidad. Los resultados nos permiten concluir: Respecto al objetivo general, se encontró asociación estadística significativa entre la gestión de calidad influye significativamente en la rentabilidad de las Mypes de construcción de la ciudad de Trujillo y está influencia es de intensidad alta ( $Rho = 0.821$ ,  $p = 0.001$ ,  $\alpha = 0.05$ ) Respecto al objetivo específico, determinación del nivel de gestión de calidad, se encontró predominancia de la categoría cumple 42%(5 participantes), seguido de 33% la categoría no cumple (3 participantes) y la categoría inadecuado con 25% (3 participantes), quedando claro que hay mucha tarea pendiente respecto a la gestión de calidad. Respecto al nivel de rentabilidad, encontramos que predominaba una rentabilidad debajo de la expectativa (50% 6 participantes), seguido de categoría dentro de la expectativa (33% 4 participantes) y solo un 17% sobre la expectativa (2 participantes). Lo que explica la primera conclusión. Se encontró altos niveles de asociación entre las dimensiones planificación, aseguramiento de la calidad,

control de la calidad y evaluación de la calidad con los niveles de rentabilidad ( $Rho = 848$ ,  $Rho = 926$ ,  $Rho = 914$ ,  $Rho = 771$ ,  $p < 0.05$ ,  $\alpha = 0.05$ ) respectivamente.

Alvarez (2017) en su tesis "*Sistema de gestión de la calidad en la rentabilidad de las empresas mineras del Perú – periodo 2015*". El objetivo general fue determinar la correlación entre el Sistema de Gestión de Calidad y la rentabilidad de las empresas mineras del Perú en el periodo 2015. La investigación fue de tipo básica correlacional. El tipo de muestra fue probabilística e incluyó a 22 empresas mineras peruanas con datos del Ministerio de Energía y Minas. El instrumento aplicado fue una herramienta para el Diagnóstico de la Situación de la Calidad según la Norma 9001:2015, que permitió recoger la perspectiva de los colaboradores de las 22 empresas mineras peruanas hacia los alcances del sistema de gestión de calidad ISO 9001, a través de una ponderación de escala de Likert. Los resultados de la investigación determinaron la existencia de una relación positiva y significativa, entre el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 y la rentabilidad, con un valor  $r_s$  de Pearson = 0.259, y un coeficiente de significancia = 0.245. En conclusión, el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 es un factor influyente en la rentabilidad de las empresas mineras peruanas.

Suárez (2018) en su investigación titulada "*Caracterización de la gestión de calidad administrativa y rentabilidad en Mypes del sector educación inicial rubro I.E.P – Urb. Andrés Araujo Morán – Tumbes, año 2017*". Cuyo objetivo fue, Determinar las características de la gestión de calidad administrativa y rentabilidad en mypes del sector educación inicial rubro I.E.P. – Urb. Andrés Araujo Moran-Tumbes, año 2017". Se aplicó la metodología de tipo descriptiva, nivel

cuantitativo; diseño no experimental y de corte transversal. La población para la variable gestión de calidad administrativa fue determinada por conveniencia por los 17 docentes, la variable rentabilidad por los cinco 5 directores; la técnica fue la encuesta y el instrumento para la recolección de los datos el cuestionario, llegándose a las conclusiones: los elementos que se aplican son al 100% la planificación, organización y control en los centros educativos de Educación Inicial, un 94% se orientan al elemento de la dirección. En relación a la planeación estratégica, el 100% establece su visión, misión, metas, orientados al proceso educativo de enseñanza – aprendizaje, planes de fortalecimiento de capacidades, un 94% aseguran una buena administración de los recursos. Del mismo modo con las claves de la rentabilidad el 100% consideran las proyecciones, la información, los procesos, el control, la distribución y las decisiones son bien administradas. Finalmente, sobre las barreras de la rentabilidad el 100% tienen el manejo financiero, planes pedagógicos, presupuesto, adaptación al cambio y el acceso a la tecnología.

Cruz (2019) en su tesis titulada *“Efecto de la certificación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 en la rentabilidad de la empresa Halcones Security Selva S.A.C. año 2014”*. Cuyo objetivo fue evaluar el efecto de la certificación del Sistema ISO 9001:2008 en la rentabilidad de la empresa Halcones Security Selva S.A.C. año 2014 de la ciudad Tarapoto – Perú. En la investigación se trabajó con un diseño experimental – longitudinal, tipo básica – aplicada, el cual tiene un trabajo que contuvo una muestra - poblacional constituida por los estados de situación financiera y de resultados integrales de la empresa Halcones Security

Selva S.A.C., correspondientes a los años 2013 y 2014, a través de la cual se hicieron uso de las técnicas análisis documentario y técnicas de fichaje, con los instrumentos guía de análisis documentario y guía de fichas bibliográficas. Tras el desarrollo de la presente investigación, se llegó a la conclusión de que el incremento considerablemente de la rentabilidad en la empresa se debe a que la empresa incrementó sus ingresos (ventas) en casi el 100%, para lo cual tuvo que invertir en sus activos como implementos tecnológicos de última generación, equipos de seguridad más sofisticados, y capacitación a su personal. Es por ello, que se tiene los siguientes resultados: Respecto al ratio de retorno sobre los activos totales, se incrementó en un 3.59%, la ratio de retorno sobre el patrimonio se incrementó en 5.79%, la utilidad bruta sobre ventas presentó un incremento de 4.56% y la rentabilidad operativa como la rentabilidad neta se incrementaron en un 0.79% y 1.33% respectivamente.

García (2016) en su trabajo de investigación titulado *“Características de la gestión de calidad y rentabilidad de las Micro empresa del sector servicio -rubro del “estudios fotográficos en el distrito de Sullana, Año 2016”*; tuvo como objetivo general *“Determinar las principales características de la gestión de calidad y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio en el rubro estudios fotográficos del distrito de Sullana, año 2016”*; la investigación fue descriptiva – no experimental, tomándose una muestra poblacional de 6 estudios fotográficos, a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas, con la técnica de la encuesta, obteniéndose las siguientes conclusiones: Determinándose las principales características de gestión de calidad de las Mype en los estudios

fotográficos de Sullana: La mayoría de los empresarios orienta a la mejora de calidad de su empresa, verificándose los insumos utilizados para poder estar a la altura de las exigencia de sus clientes. Describiéndose los principios de gestión de calidad de las Mype: Los representantes verifican la calidad de sus insumos para que la calidad que brinden sea óptima. Describiéndose las características más representativas de la rentabilidad de las Mype: La rentabilidad que percibe en el año es muy favorable para su empresa permitiéndose la compra de los activos del negocio, además la buena administración brinda una buena rentabilidad. Describiéndose los principales indicadores de rentabilidad de las Mype: El margen de calidad es mayor del 30%, contándose con más activo en el negocio ya que sus ganancias se han incrementado notablemente.

Lozano (2017) en su estudio de investigación denominado “*Caracterización de la Gestión de Calidad y la Rentabilidad en las Mypes del sector servicio, rubro clínicas dentales en la ciudad de Tingo María, año 2017*”. El objetivo de esta investigación fue, describir y determinar la caracterización de la gestión de la calidad y la rentabilidad en las Mypes, del sector servicio, en el rubro clínicas dentales en la ciudad de Tingo María, 2017. La mencionada tesis fue del tipo de investigación descriptivo correlacional, asumiendo como objeto de estudio a una población quince y una muestra de doce clínicas odontológicas. Teniendo como estudio en la tesis la variable independiente, gestión de calidad y como variable dependiente, la rentabilidad; donde se analizaron el perfil de las Mypes, la importancia de la gestión de la calidad en función al personal capacitado, calidad de atención y satisfacción del cliente, con respecto a la rentabilidad se analizaron

la importancia de invertir en mejorar la calidad de los servicios. En esta investigación se llegó a las siguientes conclusiones: que los propietarios de las Mypes de las clínicas odontológicas, en un 67% de los propietarios se encuentran entre las edades de 36 a 50 años, son del género femenino en un 58% y en un 92% sus clínicas se encuentran vigente en el mercado por más de tres años. Además, estos profesionales de las mencionadas clínicas creen significativamente en la importancia de la gestión de calidad, en la importancia de las redes sociales con el propósito de posicionarse en el mercado y así mismo en la capacitación del personal para mejorar la calidad de atención al cliente con la finalidad de tener una mayor satisfacción de sus clientes, a la vez que sus negocios sean rentables y crecer empresarialmente.

Palomares (2016) en su tesis *“Implementación del control interno y su incidencia en la rentabilidad de las empresas del Perú: caso empresa fondo de cultura económica del Perú S.A. Lima, 2015”*, para optar el grado de maestro en Contabilidad con mención en Auditoría, Universidad Católica los Ángeles Chimbote; cuyo objetivo es determinar y describir de qué manera la implementación del control interno incide en la rentabilidad de las empresas del Perú: Caso Fondo de Cultura Económica del Perú S.A. Lima, 2015. El alcance del estudio fue descriptivo y con enfoque cualitativo, pues solo se limitó a la investigación de datos en las fuentes de información consultadas: textos, revistas, tesis, artículos periodísticos e información de internet; para el recojo de información se utilizaron fichas bibliográficas, encuestas para determinar la necesidad de la implementación de la unidad de control interno, realizándose un

cuestionario de 12 preguntas dirigido a los jefes de áreas, encontrando los siguientes resultados: Primero, que la empresa Fondo de Cultura Económica del Perú S.A. no cuenta con un área de control interno, y no posee documentos normativos ni de control, no cuenta con personal calificado, falta de capacitación al personal . Segundo, respecto a las 12 preguntas realizadas a los jefes de áreas, se identificó que el 100% de los encuestados manifestaron que la empresa no cuenta con una unidad de control interno, lo cual consideran importante para minimizar riesgo errores e irregularidades. Tercero, Fondo de Cultura Económica del Perú S.A. carece de una adecuada implementación del control interno, originando que las actividades realizadas carezcan de eficiencia y eficacia en la información presentada. Cuarto, finalmente como propuesta de mejora se concluye que de manera urgente debe de implementarse el control interno, para así contar con datos razonables para la toma de decisiones de la gerencia y su evaluación de la rentabilidad que origina la empresa, ya que toda empresa subsiste en el mercado en base a su rentabilidad.

Ramírez (2018) en la tesis *“Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las Mypes del sector comercial, venta de repuestos para motocicletas, distrito de Yarinacocha, año 2018”*. Respecto a la gestión: el 71,4% no conoce la práctica de gestión de calidad; asimismo carece de visión, misión y valores y no hace uso de las herramientas para monitorear la gestión; tampoco se interesa por conocer las necesidades futuras de sus clientes y respecto a atención del cliente: las Mypes no realizaron inversión alguna para mejorar el servicio (57,1%) pero su gerencia si se involucra en la mejora de atención al cliente; por la naturaleza del



negocio si existe un servicio de post venta. Como conclusiones; las Mypes del rubro reconocen que una buena atención, representa nuevos clientes (85,7%). Otro hallazgo indica que los microempresarios del sector comercial, venta de repuestos para motocicletas no realizan de medición para satisfacción del cliente (71,4%).

Rincón (2016) en su tesis titulada “*Gestión de calidad y la rentabilidad en las empresas del sector textil en el distrito de la victoria, año 2015*”, presentado a la Universidad San Martín de Porres, para optar el grado profesional de Contadora Pública cuyo objetivo es determinar si la gestión de calidad incide en la rentabilidad de las del sector textil en el distrito de la Victoria, año 2015. El autor concluye Luego del procesamiento, interpretación, análisis y contraste de las variables en estudio, se concluye que: No se elabora el planeamiento estratégico para establecer los objetivos y las metas que esperan alcanzar en términos de resultados lo cual no permite que la gerencia logre tomar decisiones oportunas.

Mendoza (2016) en su tesis titulada “*Gestión de calidad en el servicio eléctrico y la satisfacción de los clientes de la empresa Electrocentro S.A. en la Unidad de Negocio Valle del Mantaro – Huancayo – 2015*”. Realizado en Huancayo, presentado a la Universidad Nacional del Centro del Perú. Para optar el grado académico de Magíster en Administración mención: Gestión de Proyectos Públicos y Privados. Escuela de posgrado de la Facultad de Ciencias de la Administración, cuyo objetivo es determinar la influencia de la gestión de calidad en el servicio eléctrico y en la satisfacción de los clientes de la empresa Electrocentro S.A., en la Unidad de Negocio Valle del Mantaro-Huancayo-2015. El autor de esta investigación concluye que: Con un nivel de significancia del 0.05

y un nivel confianza del 95%, en ese sentido se afirma que la media de la satisfacción de los clientes (3,342037) es mayor que la media de la calidad de servicio (3,0884168); asimismo el valor crítico (0,0000) es menor que el error estimado (0,050), por lo tanto afirmamos que la calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción de los clientes de la empresa Electrocentro S.A., en la Unidad de Negocio-Valle del Mantaro-Huancayo-2015.

Rivera (2016) en su tesis intitulada *“Influencia de las estrategias de calidad de servicios bancarios en la satisfacción de los clientes de Mibanco agencia El Tambo – Huancayo en el año 2016”*. Realizado en Huancayo, presentado a la Universidad Nacional del Centro del Perú, para optar el grado académico de Magister en Administración mención finanzas, Unidad de Posgrado Facultad de Ciencias de la Administración, cuyo objetivo es conocer en qué medida influyen las estrategias de calidad de servicios bancarios en la satisfacción de los clientes en Mibanco Agencia El Tambo – Huancayo en el año 2014. El autor concluye afirmando lo siguiente: Las estrategias de calidad de servicios bancarios influyeron significativamente en la satisfacción de los clientes de Mibanco Agencia El Tambo – Huancayo en el año 2014, demostrado mediante el estadístico t de Student debido a que la  $t_t = 1,645 \leq t_c = 30,78$ .

### **Antecedentes locales**

Espinal, R. (2017) en su tesis intitulada *“Gestión de calidad bajo el enfoque de marketing, en las mypes del sector comercial boticas, distrito de Satipo, año 2017”* realizado en Satipo, presentado a la Universidad Católica Los Ángeles de

Chimbote, para obtener el grado de licenciado en Administración, cuyo objetivo es determinar si las Mypes del sector comercial Boticas del distrito de Satipo, se gestionan con un enfoque de marketing y proponer planes de mejora. Asimismo concluye afirmando lo siguiente: Las Mypes del sector comercial Boticas, se encuentran dentro del ámbito de la formalización, Los propietarios de las Mypes del sector comercial Boticas conocen de gestión de calidad de manera empírica. Solo conocimientos relacionados a servicio, precio y horario de atención. Desconocen la utilización de una matriz FODA, esencial para un negocio. Esta situación golpeará inevitablemente la trayectoria futura del negocio. Más del 50% de las mypes del sector no cuentan con un Plan de Marketing.

Soto (2007) en su tesis para optar el grado académico de Magíster en Contabilidad con mención en Banca y Finanzas de la Universidad Mayor de San Marcos, titulada *“La competitividad de la Industria de Calzado en el Perú y sus Proyecciones en el mediano Plazo (Caso Pyme Tobbex International y el Papel de Citeccal)”*, cuyo objetivo general es determinar, previo diagnóstico, las perspectivas que existen para promover el desarrollo y competitividad de la Micro y Pequeña Empresa del sector calzado, en función a las expectativas existentes sobre un inminente crecimiento comercial del Perú, determinado por las negociaciones y acuerdos comerciales que se vienen realizando a través del gobierno. Concluyendo que de acuerdo con los datos de PROMPEX, de la actividad industrial del rubro calzado, solo un escaso 18% de las organizaciones empresariales se encuentra sujeto al régimen del Registro Único de Contribuyentes (RUC) y por tanto tributario al Estado, mientras que el 78% restante no cuentan

con la formalidad necesaria para promover un crecimiento de la actividad productiva, favoreciendo adicionalmente, la evasión tributaria.

### **2.2.2 Bases teóricas**

#### **Gestión de calidad**

Vértice (2010) gestión de calidad es el proceso de aseguramiento de la calidad y el control para obtener una calidad total en la satisfacción del consumidor, competitividad en el mercado y la fidelidad de los clientes, brindando un ambiente adecuado en el proceso de adquisición del proceso y/o servicio. La gestión de calidad tiene como objetivo principal el funcionamiento en total sincronía de las empresas y así puedan asegurar que sus productos y/o servicios estén sujetas a estándares de calidad para implantar este sistema de calidad. En la investigación se muestra que el 100% de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro boticas intervenidas de Casco Urbano, creen que la gestión de calidad si contribuye al rendimiento del negocio, por lo que podemos afirmar que la gestión de calidad es una herramienta importante para el desarrollo las empresas en el mercado y obtener una fidelidad de nuestros clientes.

Marquet (2011) menciona que, en la actualidad, la gestión total de calidad se ha convertido en prioridad estratégica para las Mypes a nivel mundial, debido a su importancia, creada como medio de adquirir y mantener una ventaja competitiva. La organización privada Club Gestión Calidad creada en 1991,

muestra el plan de calidad para el sistema nacional de salud, cuyos objetivos son aumentar la coherencia del sistema y garantizar la equidad y la calidad de la atención. Está estructurado en seis áreas: salud y prevención, equidad, recursos humanos, excelencia clínica, tecnologías de la información y transparencia (p. 497-498).

Casas y Subirana (2012) indica que la gestión de calidad presenta las acciones de mejora de la calidad en una organización, por lo que presenta las experiencias y la ampliación de acciones de mejora de calidad con el objetivo servir como guía a los emprendedores expuestos a la gestión de calidad de las Mypes, tras la acreditación del ISO 17025 del laboratorio de control oficial obtenida por requisito legal, acordó la dirección en el 2003 expandir la política de calidad, poniendo en marcha una serie de acciones mediante el análisis de procesos y la formulación de acciones de mejora, la mayor formalización de procedimientos, el conocimiento de la opinión de los clientes, la creación de grupos y la auditoría. El estudio de costes de la actividad permite valorar que, en 2010, el 75% del gasto total se realiza en servicios de salud pública sujetos a auditoría/certificación externa (pp. 379-382).

Huamani y Armaulia (2017) en su estudio de seguridad del paciente: aplicación de gestión de calidad para prevenir errores de medicación en el circuito de uso de medicamentos, el estudio fue descriptivo transversal, realizada en el hospital público general, de 1990 camas en Argentina en el 2009, el objetivo fue identificar y caracterizar los errores, en los que se aplicó en

forma secuencial herramientas de gestión de calidad para reconocer causas y dar soluciones y describir los errores, identificar estrategias de intervención. Su población y muestra fue de 60 pacientes, con detección de 506 errores de medicación, los indicadores de incidencia se muestran en: 8,4 errores por paciente y 88,6 errores por cada 100 pacientes diarios. Se logró el compromiso del equipo para generar cambios que buscan la seguridad del paciente y mejorar la calidad de las prestaciones, esto se logró, a través de la gestión de la calidad (p. 55).

Carmona, Suarez, Calvo y Periañez (2015) analizan los niveles de implantación de sistemas de gestión de la calidad y las motivaciones, beneficios o barreras detectadas. Se ha tomado para ello una muestra de 322 empresas, tuvo como objetivo conocer la percepción de las empresas ya certificadas, conocer la percepción de las empresas que no disponen de sistema de gestión de calidad. Los resultados muestran la existencia de diferencia entre ambas regiones, como en los niveles de certificación de la calidad, pero también las similitudes, en considerar los costes y el tiempo como principales barreras para la implantación y/o la estandarización de los procedimientos de trabajo, calidad de productos y/o servicios como beneficios principales, entonces podemos concluir que, ISO 9001 especifica los requisitos genéricos para un sistema de gestión de calidad con su implantación, las organizaciones empresariales demuestran su capacidad para mejorar la satisfacción de sus clientes

proporcionando productos y/o servicios conformes de acuerdo a sus necesidades y expectativas (p. 9).

Kees (1991) menciona que la gestión calidad es una de las prioridades estratégicas en las organizaciones empresariales, debido a su importancia para obtener ventajas competitivas, los mismos que están perdiendo eficacia las fuentes tradicionales de ventajas competitivas las cuales son insuficientes para mantener un liderazgo empresarial, las estrategias convencionales de enfoque único, entonces la gestión de calidad es un conjunto de caminos mediante los cuales se llega a la calidad total; incorporando al proceso de gestión que en términos en inglés “management” que refiere a dirección, administración y coordinación de actividades, por ellos es el modo en el que la dirección planifica el futuro, establece programas y controla los resultados de la gestión de calidad. En el presente estudio se muestra que las micro y pequeñas empresas de nuestra actualidad en el 58.3% desconocen las técnicas modernas de la gestión de calidad y su aplicación, se observó que la mayoría utiliza técnicas tradicionales las que son insuficientes para llegar a las necesidades reales de sus clientes (p. 143).

## **Dimensiones de la gestión de calidad**

### **Aseguramiento de la calidad**

Según ISO 9001 (2015), se define “la gestión de la calidad como la gestión con respecto a la calidad”. Esto incluye el establecimiento de la política de la calidad y los objetivos de la calidad y los procesos para lograr los objetivos de la calidad a través de la planificación, aseguramiento, control y mejora de la calidad. Entre las actividades necesarias para asegurar la calidad, se encuentran la medición sistemática, la comparación con estándares, el seguimiento de los procesos, todas actividades asociadas con bucles de realimentación de información. Estas actividades contribuyen a la prevención de errores, lo cual se puede contrastar con el control de calidad, que se centrará en las salidas del proceso.

### **Control de la calidad**

Según ISO 9001 (2015), el control de la calidad es la aplicación de las técnicas y esfuerzos, para lograr, mantener y mejorar la calidad de un producto. Por lo que consiste básicamente en la inspección, verificación y análisis de las características para desarrollar una correcta toma de decisiones. Con esto, se buscará la integración de las siguientes técnicas y actividades, como es en el caso del diseño del producto, la producción, instalación, las especificaciones de lo que se necesita y revisión durante el uso. Con la integración mencionada, se proporcionará un mejor producto/servicio a un menor costo. Asimismo, lo que se busca con este principio es lograr un incremento en la mejora continua.

### **Mejora de la calidad**



Según ISO 9001 (2015), como hemos observado, la gestión de la calidad está altamente orientada a mejorar su efectividad, buscando cumplir los objetivos máximos, al menor costo posible. Es por ello, que la mejora de la calidad se debe enfocar en resolver los siguientes problemas:

- Los problemas que tienen su origen en los niveles directivos, debido a que alrededor del 80% de los problemas de calidad son resolubles desde los niveles directivos.
- Los problemas de tipo interdepartamental, debido a que son los más comunes y graves, ya que afectan al desarrollo de la empresa.

### **Rentabilidad**

Según Forero, Bohórquez y Lozano (2008) la rentabilidad es el rendimiento de la inversión medido mediante las correspondientes ecuaciones de equivalencia financiera. Es por el cual, que nos presenta dos teorías para el tratamiento de la rentabilidad.

### **Definición**

La rentabilidad es el rendimiento, ganancia que produce una empresa. Se llama gestión rentable de una empresa la que no solo evita las pérdidas, sino que, además, permite obtener una ganancia, un excedente por encima del conjunto de gastos de la empresa (Forero et al., 2008).

La rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa demostrada por las utilidades obtenidos de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades. Estas utilidades a la su vez, son la conclusión de una administración competente, una planeación integral de costos y gastos y en general de la observación de cualquier medida tendiente a la obtención de utilidades.

La rentabilidad también es entendida como una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan los medios, materiales, humanos y financieras con el fin de obtener los resultados esperados (Jaramillo, 2008).

En la literatura económica, aunque el termino de rentabilidad se utiliza de forma variada y son muchas las aproximaciones doctrinales que inciden en una u otra faceta de la misma, en sentido general se denomina rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo de tiempo producen los capitales utilizados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre alternativas o juzgar la eficiencia de las acciones realizadas, según que el análisis realizado sea a priori a posteriori.

## **Dimensiones de la satisfacción de atención del usuario**

### **La rentabilidad económica**

La rentabilidad económica es la medida de la capacidad de los activos de una empresa en un periodo de tiempo determinado para generar valor con independencia de cómo ha sido financiado, tiene por objetivo evaluar la

eficiencia de la empresa en la utilización de sus recursos económicos o activos para la obtención de beneficios. A la hora de definir un indicador de rentabilidad económica nos encontramos con tantas posibilidades como conceptos de resultado y conceptos de inversión relacionados entre sí. Sin embargo, sin entrar en demasiados detalles analíticos, de forma genérica suele considerarse como concepto de resultado. El resultado antes de intereses e impuestos, y como concepto de inversión el activo total a su estado medio.

El resultado antes de intereses e impuestos suele identificarse con el resultado del ejercicio prescindiendo de los gastos financieros que ocasiona la financiación ajena y del impuesto de sociedades. Al prescindir del gasto por impuesto de sociedades se pretende medir la eficiencia de los medios empleados con independencia del tipo de impuestos, que además pueden variar según el tipo de sociedad.

### **La rentabilidad financiera:**

La rentabilidad financiera o de los fondos propios, denominado en la literatura anglosajona Return On Equity (ROE), es una medida de rentabilidad más cercano a los accionistas o propietarios de la rentabilidad económica, de acuerdo a las opiniones e indicador de la rentabilidad los directivos buscan maximizar los intereses de los propietarios. La rentabilidad insuficiente tiene dos vías en lo en el acceso a nuevos fondos propios, en la cual tiene un nivel de rentabilidad de los fondos generales internamente por la empresa y por otro lado restringe la financiación externa. Para el cálculo de la rentabilidad financiera, a

diferencia de la rentabilidad económica, existen menos divergencias en cuanto a la expresión de cálculo de la misma.

## **2.3 Hipótesis**

### **Hipótesis general**

La relación de la gestión de calidad y la rentabilidad es significativa en las Mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019.

### **Hipótesis específicas**

- La relación del aseguramiento de la calidad y la rentabilidad es significativa en las Mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019.
- La relación del control de la calidad y la rentabilidad es significativa en las Mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019.
- La relación del aseguramiento de la calidad y la rentabilidad es significativa en las Mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019.

## **2.4 Variables**

### **Variable 1: Gestión de calidad**

Según ISO 9001 (2015) la gestión de calidad es una serie de procesos sistemáticos que le permiten a cualquier organización planear, ejecutar y

controlar las distintas actividades que lleva a cabo. Esto garantiza estabilidad y consistencia en el desempeño para cumplir con las expectativas de los clientes.

### **Variable 2: Satisfacción del cliente**

Según Forero et al. (2008) la rentabilidad es el rendimiento de la inversión medido mediante las correspondientes ecuaciones de equivalencia financiera. Es por el cual, que nos presenta dos teorías para el tratamiento de la rentabilidad.

## **III. Metodología**

### **3.1 El tipo y nivel de investigación**

El tipo de estudio es descriptivo – correlacional, se procedió a describir cada una de las variables en estudio, en base como son observadas y se analizó el grado de relación que existe entre la variable 1 y la variable 2, quiere decir que se estudia la correlación entre las dos variables.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) “los estudios correlacionales miden el grado de asociación entre dos o más variables (cuantifican relaciones), es decir miden cada variable presuntamente relacionada y después miden y analizan la correlación” (p.105).

De nivel cuantitativo en tal sentido el autor:

Sánchez (2016) señala que “la investigación cuantitativa es una forma estructurada de recopilar y analizar datos obtenidos de distintas fuentes. La

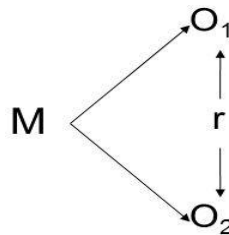
investigación cuantitativa implica el uso de herramientas informáticas, estadísticas, y matemáticas para obtener resultados” (p. 67).

### 3.2 Diseño de la investigación

El diseño de investigación es no experimental tipo transeccional.

“Es no experimental porque se aplica sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables, estas variables ocurren y no es posible manipularlas, ni tener un control directo sobre dichas variables” (Hernández et al., 2014, p. 207).

Tiene el esquema como sigue:



Donde:

M = Muestra.

O<sub>1</sub> = Gestión de calidad

O<sub>2</sub> = Rentabilidad.

r = Relación.

### 3.3. Población y muestra

#### a. Población

En el trabajo de investigación la población estuvo conformada por todas las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas del distrito de Satipo, 2019.

Según Hernández et al. (2014, p. 239) “la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”.

#### b. Muestra

Para Hernández et al. (2014) “la muestra es el subgrupo de la población” (p. 236).

La muestra fue de tipo no probabilística intencionada y estuvo conformada por 5 Mypes del sector comercio, rubro boticas del distrito de Satipo, 2019. Las misma que accedieron al consentimiento de aplicar el cuestionario y desarrollar la investigación.

Tabla 1

*Relación de boticas del distrito de Satipo*

Nº	NOMBRE DE LA MYPE	REPRESENTANTE LEGAL	DIRECCIÓN
1	BOTICA BIOSALUD	CISNEROS HUAMANÍ, JESÚS A.	JR. 28 DE JULIO Y JOSÉ OLAYA
2	BOTICA EL CARMEN E.I.R.L.	ROJAS PERALTA JUAN	JR. FRANCISCO IRAZOLA Nº 350

3	BOTICA MI SALUD	PORRAS HUAMANÍ, RAÚL	JR. FRANCISCO IRAZOLA Nº 608
4	BOTICA LOS ÁNGELES	MONGE VILLEGAS MIGUEL ÁNGEL	JR. AUGUSTO HILSER Nº 325
5	BOTICA EL ÁNGEL	ÁNGEL ROJAS ROSALÍA MARÍA	JR. LAS PALMERAS MZ LT. 21

---

Fuente: Registro con licencia de funcionamiento de la municipalidad provincial

de Satipo.



### 3.4 Definición y operacionalización de las variables y los indicadores

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión de Calidad	Según ISO 9001 (2015) la gestión de calidad es una serie de procesos sistemáticos que le permiten a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las distintas actividades que lleva a cabo. Esto garantiza estabilidad y consistencia en el desempeño para cumplir con las expectativas de los clientes.	Aseguramiento de la calidad	Según ISO 9001 (2015) se define “como la capacidad de regularse, a través de la ejecución de procesos de autoevaluación que consideran el monitoreo del cumplimiento de los propósitos y estándares institucionales, además de la elaboración de planes de mejora”.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento</li> <li>• Proceso</li> </ul>	Intervalar
		Control de calidad	Según ISO 9001 (2015) el control de la calidad es la aplicación de las técnicas y esfuerzos, para lograr, mantener y mejorar la calidad de un producto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control</li> <li>• Orientación</li> <li>• Supervisión</li> </ul>	
		Mejora de la calidad	Según ISO 9001 (2015) como hemos observado, la gestión de la calidad está altamente orientada a mejorar su efectividad, buscando cumplir los objetivos máximos, al menor costo posible. Es por ello, que la mejora de la	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Productividad</li> <li>• Satisfacción</li> </ul>	
Rentabilidad	Según Forero et al. (2008) la rentabilidad es el rendimiento de la inversión medido mediante las correspondientes ecuaciones de equivalencia financiera. Es por el cual, que nos presenta dos teorías para el tratamiento de la rentabilidad.	La rentabilidad económica	La rentabilidad económica es la medida de la capacidad de los activos de una empresa en un periodo de tiempo determinado para generar valor con independencia de cómo ha sido financiado, tiene por objetivo evaluar la eficiencia de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inversión en activos</li> <li>• Rentabilidad del activo</li> <li>• Eficacia de la gestión</li> <li>• Rendimiento de la inversión</li> </ul>	Intervalar
		La rentabilidad financiera	La rentabilidad financiera o de los fondos propios, denominado en la literatura anglosajona Return On Equity (ROE), es una medida de rentabilidad más cercano a los accionistas o propietarios de la rentabilidad económica, de acuerdo a las opiniones e indicador de la rentabilidad los directivos buscan maximizar los intereses de los propietarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retorno obtenido de los inversionistas</li> <li>• Capital invertido</li> <li>• Rendimiento percibido</li> <li>• Inversión de los accionistas</li> </ul>	

### **3.5 Técnicas e instrumentos**

#### **Técnicas**

La técnica que se utilizó en la investigación fue la encuesta.

#### **Instrumento**

El instrumento que se utilizó en la presente investigación fue el cuestionario, el cual está conformada por 30 preguntas, el cual está constituida por 16 preguntas para la variable 1 y 14 preguntas para la variable 2. El cuestionario fue codificado mediante la escala de Likert.

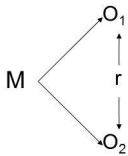
Hernández et al. (2014) hace referencia a que la escala de Likert es “en el sentido compuesto, una estimación ordinal. Las puntuaciones de la escala de Likert se adquieren incluyendo las cualidades que van después de cada frase asignadas por puntaje” (p. 242).

### **3.6 Plan de análisis**

Toda investigación tiene asignados pasos correspondientes de acuerdo a la metodología científica y presente trabajo de investigación tendrá desarrollado los antecesores para llevar a cabo el procesamiento de datos como en este caso en el programa Excel 2016 facilita a trabajo en cuanto al almacenamiento y tabulación de la base de datos para procesarlas en el programa estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versión 24 a través del cual se obtendrán los coeficientes, para realizar el análisis de correlación con sus respectivas gráficos.

En este programa de SPSS se logrará el alto nivel de confiabilidad de los resultados.

### 3.7. Matriz de consistencia

Título: LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA RENTABILIDAD DE LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIO RUBRO BOTICAS DEL DISTRITO DE SATIPO, 2019					
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Dimensiones	Metodología
¿Cuál es la relación de la gestión de calidad y la rentabilidad de las Mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019?	Determinar la relación de la gestión de calidad y la rentabilidad de las Mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019.	La relación de la gestión de calidad y la rentabilidad es significativa en las Mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019.	<b>Variable 1:</b> GESTIÓN DE CALIDAD  <b>Variable 2:</b> RENTABILIDAD	<b>Dimensiones:</b> - Aseguramiento de la calidad - Control de la calidad - Mejora de la calidad  <b>Dimensiones:</b> - Rentabilidad económica - Rentabilidad financiera	<b>Tipo de investigación:</b> - Descriptivo - Correlacional  <b>Nivel de investigación:</b> - Cuantitativo  <b>Diseño de investigación:</b> - No experimental - transversal  
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas			
¿Cuál es la relación del aseguramiento de la calidad y la rentabilidad de las Mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019?  ¿Cuál es la relación del control de la calidad y la rentabilidad de las Mypes del sector comercio rubro	Determinar la relación del aseguramiento de la calidad y la rentabilidad de las Mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019.  Determinar la relación del control de la calidad y la rentabilidad de las Mypes del sector comercio rubro boticas	La relación del aseguramiento de la calidad y la rentabilidad es significativa en las Mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019.  La relación del control de la calidad y la rentabilidad es significativa en las Mypes del sector comercio rubro			

<p>boticas del distrito de Satipo, 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación de la mejora de la calidad y la rentabilidad de las Mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019?</p>	<p>del distrito de Satipo, 2019.</p> <p>Determinar la relación de la mejora de la calidad y la rentabilidad de las Mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019.</p>	<p>boticas del distrito de Satipo, 2019.</p> <p>La relación de la mejora de la calidad y la rentabilidad es significativa en las Mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019.</p>			<p>Donde:</p> <p>M = Muestra  O<sub>1</sub> = Gestión de Calidad  O<sub>2</sub> = Rentabilidad  r = Relación</p> <p><b>Población:</b></p> <p>- Mypes del rubro boticas del distrito de Satipo.</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>- 5 Mypes del rubro boticas.</p> <p><b>Técnica:</b></p> <p>- Encuesta.</p> <p><b>Instrumento:</b></p> <p>- Cuestionario.</p>
--	--	--	--	--	---

### **3.8. Consideraciones éticas y rigor científico**

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

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad: Las investigaciones que involucran el medio ambiente, plantas y animales, deben tomar medidas para evitar daños. Las investigaciones deben respetar la dignidad de los animales y el cuidado del medio ambiente incluido las plantas, por encima de los fines científicos; para ello, deben tomar medidas para evitar daños y planificar acciones para disminuir los efectos adversos y maximizar los beneficios.

Libre participación y derecho a estar informado: Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia. En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigados o titular de los datos consiente el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

Beneficencia no maleficencia: Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

Justicia: El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.

Integridad científica: La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

## IV. Resultados

### 4.1 Resultados

Los resultados que se exponen en tablas y figuras a continuación, son a consecuencia de la aplicación del instrumento de recolección de datos el cual nos dará un punto de vista cuantificable y gráfica para el análisis de los datos.

En consecuencia, es necesario validar estadísticamente la consistencia del instrumento mediante el cual se recolectó los datos y para:

Celina y Campo (2005) afirman que “el valor mínimo aceptable para el coeficiente alfa de Cronbach es 0,70; por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala utilizada es baja” (p. 578). Por lo tanto, de acuerdo al resultado del alfa se afirma la consistencia de nuestros resultados.

<u>Estadísticas de fiabilidad</u>	
<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N° de elementos</u>
0,990	2

Para la interpretación de los resultados se elaboró un baremo por variables y dimensiones que se presenta como sigue:

Tabla 2

*Baremo de interpretación de tablas y dimensiones*

Intervalos	Variable 1	Dimensiones	Variable 2	Dimensiones
Desacuerdo (1)	9-14	3-4	14-23	7-11
Indeciso (2)	15-20	5-6	24-33	12-16
De acuerdo (3)	21-26	7-8	34-43	17-21
Totalmente de acuerdo (4)	27-36	9-12	44-56	22-28

Fuente: Elaboración propia.



Tabla 3

*Tabla de frecuencia de gestión de calidad*

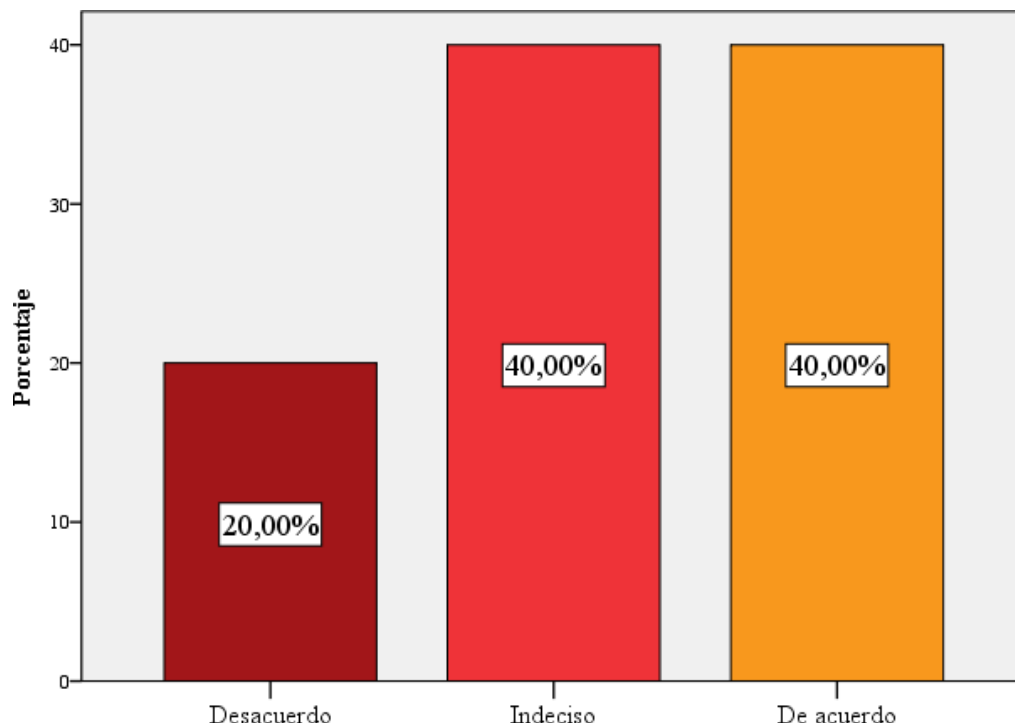
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	1	20,0	20,0	20,0
	Indeciso	2	40,0	40,0	60,0
	De acuerdo	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos a consecuencia de la aplicación del instrumento.

Interpretación:

En la Tabla 3, podemos observar que 1 botica se muestra en desacuerdo respecto a lo que desarrolla sobre gestión de calidad en su empresa, 2 de ellos afirman estar indecisos y solo 2 se muestran de acuerdo al desarrollo de la gestión de calidad en su empresa lo que comprende la garantía, estabilidad y consistencia en el buen accionar para satisfacer las expectativas de sus clientes. Para este resultado se encuestó a 5 representantes de boticas los que conforman el total de nuestra muestra de estudio.

Teniendo la necesidad de mostrar de manera gráfica el porcentaje del resultado de la tabla se procedió a elaborar los gráficos estadísticos los mismos que representan de manera visual el resultado.



*Figura 1:* Representación gráfica de gestión de calidad.

Fuente: Datos obtenidos a consecuencia de la aplicación del instrumento.

Interpretación:

En la Figura 1, podemos observar que un 20% de boticas se muestran en desacuerdo respecto a lo que desarrolla sobre gestión de calidad en su empresa, el 40% de ellos afirman estar indecisos y el otro 40% se muestran de acuerdo al desarrollo de la gestión de calidad en su empresa lo que comprende la garantía, estabilidad y consistencia en el buen accionar para satisfacer las expectativas de sus clientes. Para este resultado se encuestó a 5 representantes de boticas los que conforman el total de nuestra muestra de estudio.

Tabla 4

*Tabla de frecuencia de la dimensión aseguramiento de la calidad*

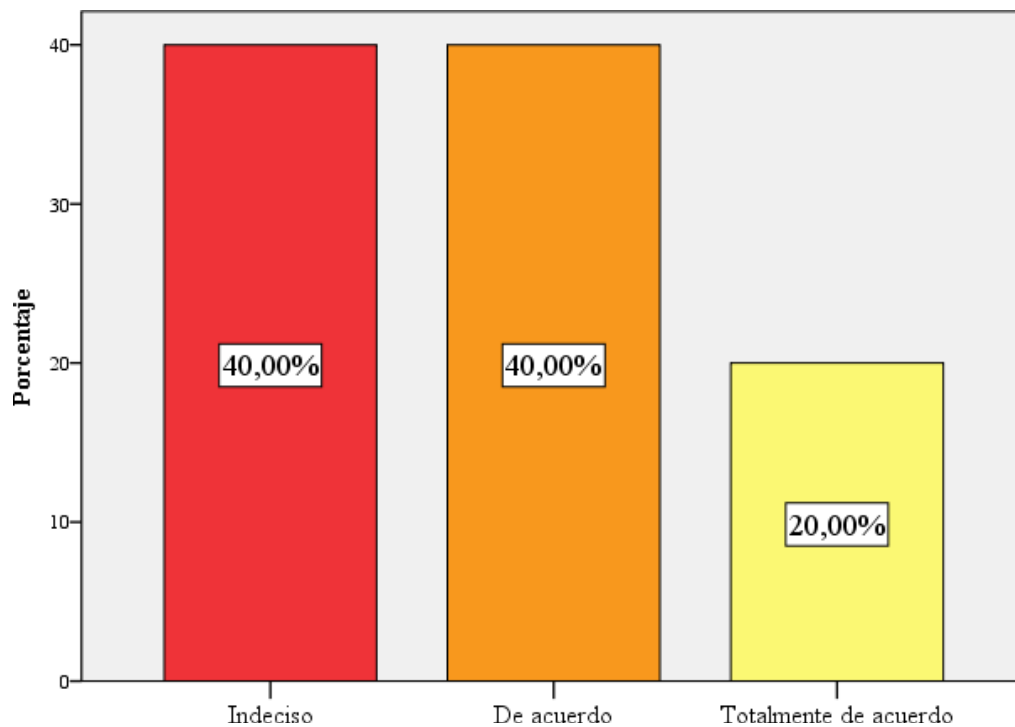
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	2	40,0	40,0	40,0
	De acuerdo	2	40,0	40,0	80,0
	Totalmente de acuerdo	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos a consecuencia de la aplicación del instrumento.

**Interpretación:**

En la Tabla 4, podemos observar que 2 botica se muestra en desacuerdo respecto a lo que se aplica como aseguramiento de calidad en su empresa, 2 de ellos afirman estar indecisos y solo 1 se muestran de acuerdo la implementación del aseguramiento que se define como el proceso de autoevaluarse para asegurar el cumplimiento de los objetivos y la elaboración de planes de mejora. Para este resultado se encuestó a 5 representantes de boticas los que conforman el total de nuestra muestra de estudio.

Teniendo la necesidad de mostrar de manera gráfica el porcentaje del resultado de la tabla se procedió a elaborar los gráficos estadísticos los mimos que representan de manera visual el resultado.



*Figura 2:* Representación gráfica de la dimensión aseguramiento de la calidad.

Fuente: Datos obtenidos a consecuencia de la aplicación del instrumento.

#### Interpretación:

En la Figura 2, podemos observar que un 40% de boticas se muestran en desacuerdo respecto a lo que se aplica como aseguramiento de calidad en su empresa, el 40% de ellos afirman estar indecisos y solo un 20% se muestran de acuerdo la implementación del aseguramiento que se define como el proceso de autoevaluarse para asegurar el cumplimiento de los objetivos y la elaboración de planes de mejora. Para este resultado se encuestó a 5 representantes de boticas los que conforman el total de nuestra muestra de estudio.

Tabla 5

*Tabla de frecuencia de la dimensión control de la calidad*

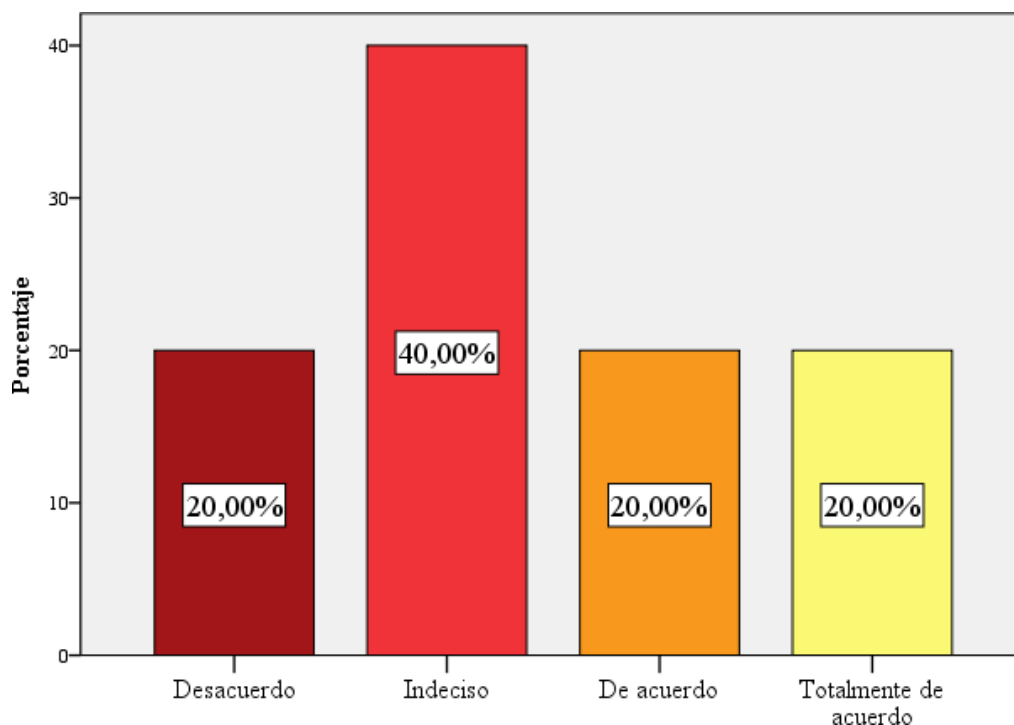
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Desacuerdo	1	20,0	20,0	20,0
Indeciso	2	40,0	40,0	60,0
De acuerdo	1	20,0	20,0	80,0
Totalmente de acuerdo	1	20,0	20,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos a consecuencia de la aplicación del instrumento.

Interpretación:

En la Tabla 5, podemos observar que 1 botica se muestra en desacuerdo respecto a lo que se aplica como control de calidad en su empresa, 2 de ellos afirman estar indecisos, 1 se muestra de acuerdo y solo 1 se muestra totalmente de acuerdo a lo concierne sobre el control de calidad que se define como la aplicación de técnicas y procedimientos que aseguren la calidad de los productos y servicios. Para este resultado se encuestó a 5 representantes de boticas los que conforman el total de nuestra muestra de estudio.

Teniendo la necesidad de mostrar de manera gráfica el porcentaje del resultado de la tabla se procedió a elaborar los gráficos estadísticos los mimos que representan de manera visual el resultado.



*Figura 3:* Representación gráfica de la dimensión Control de la calidad.

Fuente: Datos obtenidos a consecuencia de la aplicación del instrumento.

**Interpretación:**

En la Figura 3, podemos observar que un 20% de boticas se muestran en desacuerdo respecto a lo que se aplica como control de calidad en su empresa, el 40% de ellos afirman estar indecisos, un 20% se muestra de acuerdo y solo el otro 20% se muestra totalmente de acuerdo a lo concierne sobre el control de calidad que se define como la aplicación de técnicas y procedimientos que aseguren la calidad de los productos y servicios. Para este resultado se encuestó a 5 representantes de boticas los que conforman el total de nuestra muestra de estudio.

Tabla 6

*Tabla de frecuencia de la dimensión mejora de la calidad*

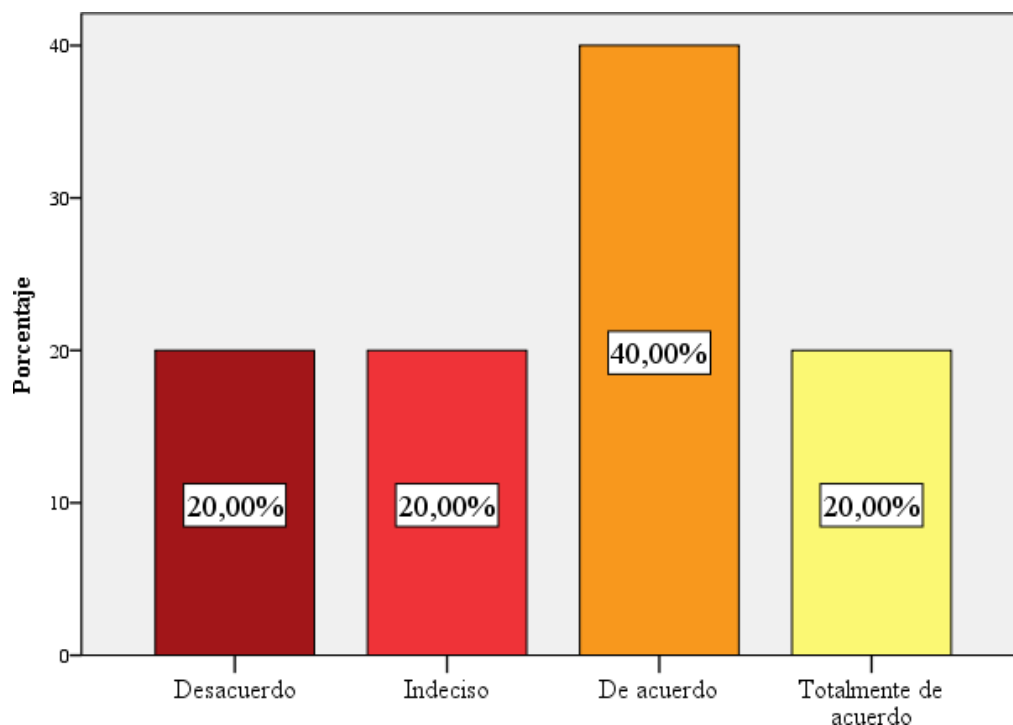
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Desacuerdo	1	20,0	20,0	20,0
Indeciso	1	20,0	20,0	40,0
De acuerdo	2	40,0	40,0	80,0
Totalmente de acuerdo	1	20,0	20,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos a consecuencia de la aplicación del instrumento.

Interpretación:

En la Tabla 6, podemos observar que 1 botica se muestra en desacuerdo respecto a lo que se implementa como mejora de la calidad en su empresa, 1 de ellos afirma estar indeciso, 2 de ellos manifiestan estar de acuerdo y solo 1 se muestra totalmente de acuerdo al desarrollo de los procedimientos como mejora de calidad en su empresa lo que comprende el cumplimiento de los objetivos con una máxima calidad y bajo costo. Para este resultado se encuestó a 5 representantes de boticas los que conforman el total de nuestra muestra de estudio.

Teniendo la necesidad de mostrar de manera gráfica el porcentaje del resultado de la tabla se procedió a elaborar los gráficos estadísticos los mismos que representan de manera visual el resultado.



*Figura 4:* Representación gráfica de la dimensión Mejora de la calidad.

Fuente: Datos obtenidos a consecuencia de la aplicación del instrumento.

**Interpretación:**

En la Figura 4, podemos observar que el 20% de boticas se muestran en desacuerdo respecto a lo que se implementa como mejora de la calidad en su empresa, un 20% de ellos afirma estar indeciso, el 40% de ellos manifiestan estar de acuerdo y solo un 20% se muestra totalmente de acuerdo al desarrollo de los procedimientos como mejora de calidad en su empresa lo que comprende el cumplimiento de los objetivos con una máxima calidad y bajo costo. Para este resultado se encuestó a 5 representantes de boticas los que conforman el total de nuestra muestra de estudio.



Tabla 7

*Tabla de frecuencia de la variable rentabilidad*

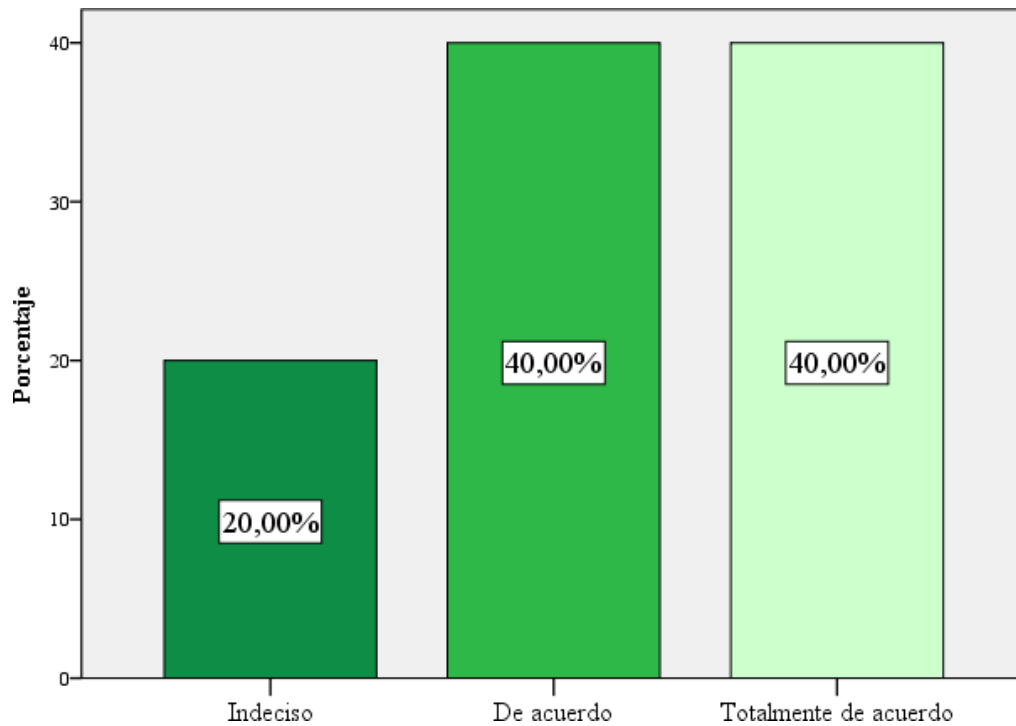
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Indeciso	1	20,0	20,0	20,0
De acuerdo	2	40,0	40,0	60,0
Totalmente de acuerdo	2	40,0	40,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos a consecuencia de la aplicación del instrumento.

**Interpretación:**

En la Tabla 7, podemos observar que 1 botica se muestra indeciso respecto a lo que conoce de la rentabilidad y su desarrollo dentro de su empresa, 2 de ellos manifiestan estar de acuerdo y solo 2 se muestran totalmente de acuerdo a la consideración vital que representa la rentabilidad en la empresa que se define como el rendimiento de a inversión a mediano y largo plazo. Para este resultado se encuestó a 5 representantes de boticas los que conforman el total de nuestra muestra de estudio.

Teniendo la necesidad de mostrar de manera gráfica el porcentaje del resultado de la tabla se procedió a elaborar los gráficos estadísticos los mismos que representan de manera visual el resultado.



*Figura 5:* Representación gráfica de la variable rentabilidad.

Fuente: Datos obtenidos a consecuencia de la aplicación del instrumento.

Interpretación:

En la Figura 5, podemos observar que un 20% de boticas se muestra indeciso respecto a lo que conoce de la rentabilidad y su desarrollo dentro de su empresa, el 40% de ellos manifiestan estar de acuerdo y solo el otro 40% se muestran totalmente de acuerdo a la consideración vital que representa la rentabilidad en la empresa que se define como el rendimiento de a inversión a mediano y largo plazo. Para este resultado se encuestó a 5 representantes de boticas los que conforman el total de nuestra muestra de estudio.

Tabla 8

*Tabla de frecuencia de la dimensión rentabilidad económica*

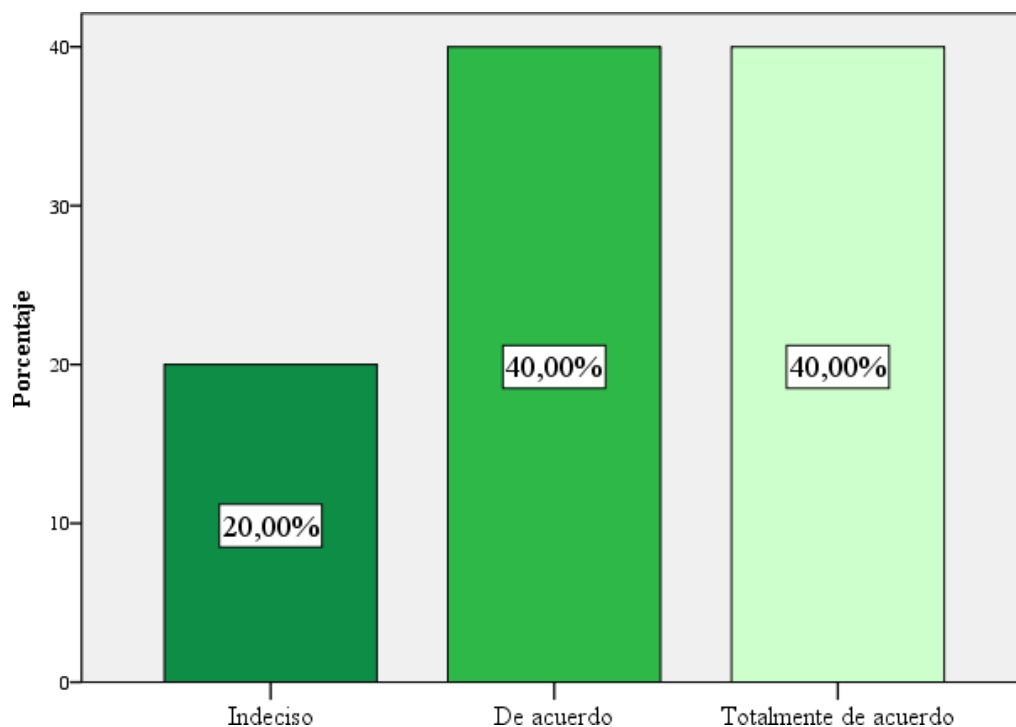
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Indeciso	1	20,0	20,0	20,0
De acuerdo	2	40,0	40,0	60,0
Totalmente de acuerdo	2	40,0	40,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos a consecuencia de la aplicación del instrumento.

**Interpretación:**

En la Tabla 8, podemos observar que 1 botica se muestra indeciso respecto a lo que conoce de su rentabilidad económica y su relevancia dentro de su empresa, 2 de ellos manifiestan estar de acuerdo y solo 2 se muestran totalmente de acuerdo a su rentabilidad económica como medida de capacidad de los activos de la empresa y lo que este genera en un determinado tiempo. Para este resultado se encuestó a 5 representantes de boticas los que conforman el total de nuestra muestra de estudio.

Teniendo la necesidad de mostrar de manera gráfica el porcentaje del resultado de la tabla se procedió a elaborar los gráficos estadísticos los mismos que representan de manera visual el resultado.



*Figura 6:* Representación gráfica de la dimensión rentabilidad económica.

Fuente: Datos obtenidos a consecuencia de la aplicación del instrumento.

Interpretación:

En la Figura 7, podemos observar que un 20% de boticas se muestran indeciso respecto a lo que conoce de su rentabilidad económica y su relevancia dentro de su empresa, el 40% de ellos manifiestan estar de acuerdo y el otro 40% se muestran totalmente de acuerdo a su rentabilidad económica como medida de capacidad de los activos de la empresa y lo que este genera en un determinado tiempo. Para este resultado se encuestó a 5 representantes de boticas los que conforman el total de nuestra muestra de estudio.

Tabla 9

*Tabla de frecuencia de la dimensión rentabilidad financiera*

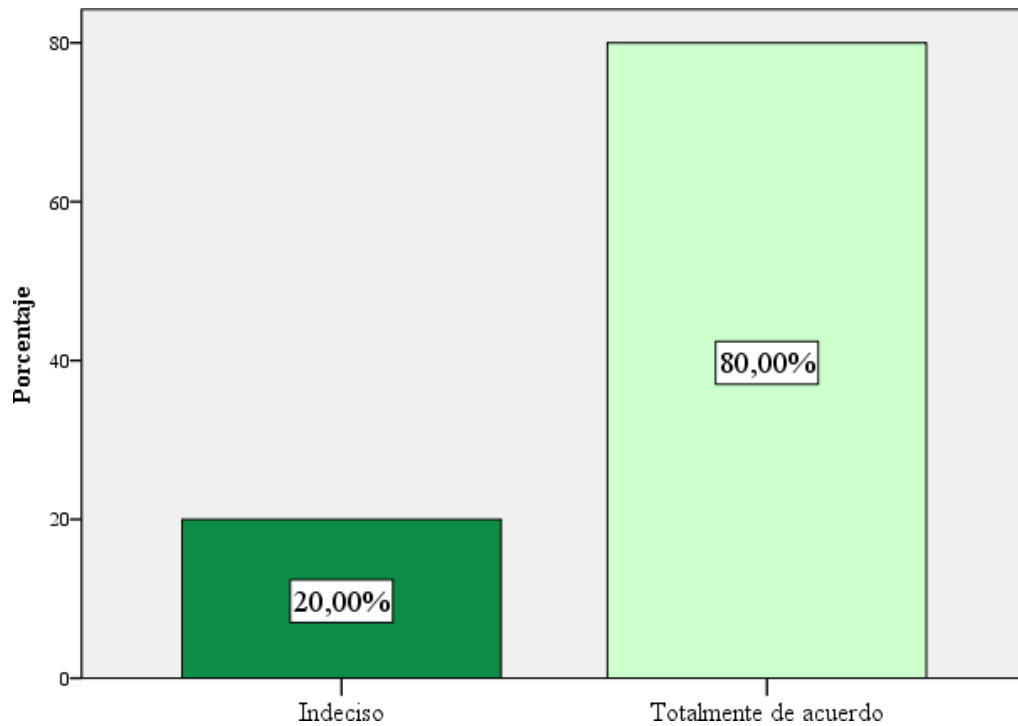
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Indeciso	1	20,0	20,0	20,0
Totalmente de acuerdo	4	80,0	80,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos a consecuencia de la aplicación del instrumento.

Interpretación:

En la Tabla 9, podemos observar que 1 botica se muestra indeciso respecto a lo que conoce de su rentabilidad financiera y la relevancia dentro de su empresa, 4 de ellos manifiestan estar totalmente de acuerdo con su rentabilidad financiera y lo que vino generando en los propietarios buscando maximizar la producción e de la empresa buscando su sostenibilidad en el tiempo. Para este resultado se encuestó a 5 representantes de boticas los que conforman el total de nuestra muestra de estudio.

Teniendo la necesidad de mostrar de manera gráfica el porcentaje del resultado de la tabla se procedió a elaborar los gráficos estadísticos los mimos que representan de manera visual el resultado.



*Figura 7:* Representación gráfica de la dimensión rentabilidad financiera.

Fuente: Datos obtenidos a consecuencia de la aplicación del instrumento.

**Interpretación:**

En la Figura 8, podemos observar que un 20% de boticas se muestran indeciso respecto a lo que conoce de su rentabilidad financiera y la relevancia dentro de su empresa y el 80% de ellos manifiestan estar totalmente de acuerdo con su rentabilidad financiera y lo que vino generando en los propietarios buscando maximizar la producción e de la empresa buscando su sostenibilidad en el tiempo. Para este resultado se encuestó a 5 representantes de boticas los que conforman el total de nuestra muestra de estudio.

## Estudio correlacional de variables y dimensiones

Para evaluar el nivel de relación entre las variables y las dimensiones que se operacionalizaron previamente, en el que se aplicó el tipo de correlación bivariante, para la correlación llamada  $r$  de Pearson con el que obtendremos los coeficientes que se interpreta de acuerdo a la tabla siguiente:

Tabla 10

*Significancia del coeficiente de correlación  $r$  de Pearson*

<b>Margen</b>	<b>Interpretación</b>
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

Fuente: Elaboración propia.

Para hacer nuestra prueba de hipótesis propondremos las alternativas que se someterán al 5% (0.05) como grado significancia permitido.

### **Hipótesis General**

Hi: La relación de la gestión de calidad y la rentabilidad es significativa en las Mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019.

Ho: La relación de la gestión de calidad y la rentabilidad no es significativa en las Mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019.

Tabla 10

*Correlación entre la variable rentabilidad y la dimensión gestión de calidad*

		Gestión de calidad	Rentabilidad
Gestión de calidad	Correlación de Pearson	1	1,000**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	5	5
Rentabilidad	Correlación de Pearson	1,000**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	5	5

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

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En el resultado de la correlación bivariado encontramos al valor  $P = 0,000$  de tal manera afirmamos que existe una probabilidad de error de 0% confirmando así que existe relación entre las variables gestión de calidad y rentabilidad en las Mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019.

### **Respondiendo a la hipótesis**

Al confirmar que existió un abaja probabilidad de error y encontrarse por debajo del 0,05 afirmamos que: sí existe una correlación entre las variables, de tal manera que podemos decir que se rechaza la  $H_0$  y acepta la  $H_1$  con el que concluimos:

Si existe una relación significativa entre la gestión de calidad y rentabilidad en las Mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019.

Seguidamente analizaremos el grado de relación con que cuentan ambas variables para tal fin citaremos al objetivo:



### **Planteamiento del objetivo general**

Determinar la relación de la gestión de calidad y la rentabilidad de las Mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019.

Con el fin de afirmar la existencia de la relación se tendrá en cuenta el grado de significancia por debajo del 0.05 (5%) interpretamos así los datos de la tabla de correlación resultante.

Con una probabilidad de error del 0% se afirmó que existe relación entre las variables gestión de calidad y rentabilidad.

De acuerdo a la tabla de correlación podemos observar el coeficiente hallado de  $r = 0,990$  el cual cuantificó la relación entre las variables gestión de calidad y rentabilidad, concluyendo que ambas variables se relacionan de manera positiva perfecta representadas en un 98,01%.

Se pudo determinar que la gestión de calidad definido como la garantía, estabilidad y consistencia en el buen accionar para satisfacer las expectativas de sus clientes tuvo una relación positiva perfecta con la rentabilidad definido como el rendimiento de a inversión a mediano y largo plazo en las Mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019.

### Hipótesis específica 01:

Hi: La relación del aseguramiento de la calidad y la rentabilidad es significativa en las Mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019.

Ho: La relación del aseguramiento de la calidad y la rentabilidad no es significativa en las Mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019.

Tabla 11

*Correlación entre la variable rentabilidad y la dimensión aseguramiento de la calidad*

		Aseguramiento de la calidad	Rentabilidad
Aseguramiento de la calidad	Correlación de Pearson	1	,786
	Sig. (bilateral)		,015
	N	5	5
Rentabilidad	Correlación de Pearson	,786	1
	Sig. (bilateral)	,015	
	N	5	5

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

#### Interpretación:

En el resultado de la correlación bivariado encontramos al valor  $P = 0,015$  de tal manera afirmamos que existe una probabilidad de error de 1,5% confirmando así que existe relación entre el aseguramiento de la calidad y rentabilidad en las Mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019.

**Respondiendo a la hipótesis:**

Al confirmar que existió una baja probabilidad de error y encontrarse por debajo del 0,05 afirmamos que: sí existe una correlación entre las variables, de tal manera que podemos decir que se rechaza la  $H_0$  y acepta la  $H_1$  con el que concluimos:

Si existe una relación significativa entre el aseguramiento de la calidad y rentabilidad en las Mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019.

Seguidamente analizaremos el grado de relación con que cuentan ambas variables para tal fin citaremos al objetivo:

**Planteamiento del objetivo específico 01:**

Determinar la relación del aseguramiento de la calidad y la rentabilidad de las Mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019.

Con el fin de afirmar la existencia de la relación se tendrá en cuenta el grado de significancia por debajo del 0.05 (5%) interpretamos así los datos de la tabla de correlación resultante.

Con una probabilidad de error del 1,5% se afirmó que existe relación entre el aseguramiento de la calidad y rentabilidad.

De acuerdo a la tabla de correlación podemos observar el coeficiente hallado de  $r = 0,786$  el cual cuantificó la relación entre el aseguramiento de la

calidad y rentabilidad, concluyendo que ambas variables se relacionan de manera positiva muy fuerte representadas en un 61,77%.

Se pudo determinar que el aseguramiento de la calidad definido como el proceso de autoevaluarse para asegurar el cumplimiento de los objetivos y la elaboración de planes de mejora tuvo una relación positiva muy fuerte con la rentabilidad definido como el rendimiento de a inversión a mediano y largo plazo en las Mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019.

**Hipótesis específica 02:**

Hi: La relación del control de la calidad y la rentabilidad es significativa en las Mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019.

Ho: La relación del control de la calidad y la rentabilidad no es significativa en las Mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019.

Tabla 12

*Correlación entre la variable rentabilidad y la dimensión control de calidad*

		Control de la calidad	Rentabilidad
Control de la calidad	Correlación de Pearson	1	,943*
	Sig. (bilateral)		,016
	N	5	5
Rentabilidad	Correlación de Pearson	,943*	1
	Sig. (bilateral)	,016	
	N	5	5

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En el resultado de la correlación bivariado encontramos al valor  $P = 0,016$  de tal manera afirmamos que existe una probabilidad de error de 1,6% confirmando así que existe relación entre el control de la calidad y rentabilidad en las Mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019.

**Respondiendo a la hipótesis:**

Al confirmar que existió una baja probabilidad de error y encontrarse por debajo del 0,05 afirmamos que: sí existe una correlación entre las variables, de tal manera que podemos decir que se rechaza la  $H_0$  y acepta la  $H_1$  con el que concluimos:

Si existe una relación significativa entre el control de la calidad y rentabilidad en las Mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019.

Seguidamente analizaremos el grado de relación con que cuentan ambas variables para tal fin citaremos al objetivo:

**Planteamiento del objetivo específico 02:**

Determinar la relación del control de la calidad y la rentabilidad de las Mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019.

Con el fin de afirmar la existencia de la relación se tendrá en cuenta el grado de significancia por debajo del 0.05 (5%) interpretamos así los datos de la tabla de correlación resultante.

Con una probabilidad de error del 1,6% se afirmó que existe relación entre el control de la calidad y rentabilidad.

De acuerdo a la tabla de correlación podemos observar el coeficiente hallado de  $r=0,943$  el cual cuantificó la relación entre las variables control de la calidad y Rentabilidad, concluyendo que ambas variables se relacionan de manera positiva perfecta representadas en un 88,92%.

Se pudo determinar que el control de la calidad definido como como la aplicación de técnicas y procedimientos que aseguren la calidad de los productos y servicios tuvo una relación positiva perfecta con la rentabilidad definido como el rendimiento de a inversión a mediano y largo plazo en las Mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019.

**Hipótesis específica 03:**

Hi: La relación del aseguramiento de la calidad y la rentabilidad es significativa en las Mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019.

Ho: La relación del aseguramiento de la calidad y la rentabilidad no es significativa en las Mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019.

Tabla 13

*Correlación entre la variable rentabilidad y la dimensión mejora de la calidad*

		Mejora de la calidad	Rentabilidad
Mejora de la calidad	Correlación de Pearson	1	,891*
	Sig. (bilateral)		,042
	N	5	5
Rentabilidad	Correlación de Pearson	,891*	1
	Sig. (bilateral)	,042	
	N	5	5

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En el resultado de la correlación bivariado encontramos al valor  $P = 0,042$  de tal manera afirmamos que existe una probabilidad de error de 4,2% confirmando así que existe relación entre las variables aseguramiento de la calidad y rentabilidad en las Mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019.

#### **Respondiendo a la hipótesis:**

Al confirmar que existió un abaja probabilidad de error y encontrarse por debajo del 0,05 afirmamos que: sí existe una correlación entre las variables, de tal manera que podemos decir que se rechaza la  $H_0$  y acepta la  $H_1$  con el que concluimos:

Si existe una relación significativa entre el aseguramiento de la calidad y rentabilidad en las Mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019.

Seguidamente analizaremos el grado de relación con que cuentan ambas variables para tal fin citaremos al objetivo:

**Planteamiento del objetivo específico 03:**

Determinar la relación del aseguramiento de la calidad y la rentabilidad de las Mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019.

Con el fin de afirmar la existencia de la relación se tendrá en cuenta el grado de significancia por debajo del 0.05 (5%) interpretamos así los datos de la tabla de correlación resultante.

Con una probabilidad de error del 4,2% se afirmó que existe relación entre las variables aseguramiento de la calidad y rentabilidad.

De acuerdo a la tabla de correlación podemos observar el coeficiente hallado de  $r = 0,891$  el cual cuantificó la relación entre las variables aseguramiento de la calidad y rentabilidad, concluyendo que ambas Variables se relacionan de manera positiva perfecta representadas en un 79,38%.

Se pudo determinar que el aseguramiento de la calidad definido como el cumplimiento de los objetivos con una máxima calidad y bajo costo tuvo una relación positiva perfecta con la rentabilidad definido como el rendimiento de a inversión a mediano y largo plazo en las Mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019.



## 4.2 Análisis de resultados

### Hipótesis general

La relación de la gestión de calidad y la rentabilidad es significativa en las Mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019.

En el resultado de la correlación bivariado encontramos al valor  $P = 0,000$  de tal manera afirmamos que existe una probabilidad de error de 0% confirmando así que existe relación entre las variables gestión de calidad y rentabilidad en las Mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019. Por lo tanto, afirmamos que: sí existe una correlación entre las variables, de tal manera que podemos decir que se rechaza la  $H_0$  y acepta la  $H_1$ . De acuerdo a la tabla de

correlación podemos observar el coeficiente hallado de  $r = 0,990$  el cual cuantificó la relación entre las variables gestión de calidad y rentabilidad, concluyendo que ambas Variables se relacionan de manera positiva perfecta representadas en un 98,01%. Se pudo determinar que la gestión de calidad definido como la garantía, estabilidad y consistencia en el buen accionar para satisfacer las expectativas de sus clientes tuvo una relación positiva perfecta con la rentabilidad definido como el rendimiento de a inversión a mediano y largo plazo en las Mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019.

Resultado que se asemeja en la urgencia de implementación de la gestión de calidad como la de investigación Palomares (2016) en su tesis *“Implementación del control interno y su incidencia en la rentabilidad de las empresas del Perú: caso empresa fondo de cultura económica del Perú S.A. Lima, 2015”*, en el que concluye que de manera urgente debe de implementarse

el control interno, para así contar con datos razonables para la toma de decisiones de la gerencia y su evaluación de la rentabilidad que origina la empresa, ya que toda empresa subsiste en el mercado en base a su rentabilidad.

Resultado similar a la de Ramírez (2018) en la tesis *“Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las Mypes del sector comercial, venta de repuestos para motocicletas, distrito de Yarinacocha, año 2018”* en el que no se presta demasiada atención al cliente en el que concluye que las Mypes del rubro reconocen que una buena atención, representa nuevos clientes (85,7%). Otro hallazgo indica que los microempresarios del sector comercial, venta de repuestos para motocicletas no realizan de medición para satisfacción del cliente (71,4%).

### **Hipótesis específica 01:**

La relación del aseguramiento de la calidad y la rentabilidad es significativa en las Mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019.

En el resultado de la correlación bivariado encontramos al valor  $P = 0,015$  de tal manera afirmamos que existe una probabilidad de error de 1,5% confirmando así que existe relación entre el aseguramiento de la calidad y rentabilidad en las Mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019. Por lo tanto, afirmamos que: sí existe una correlación entre las variables, de tal manera que podemos decir que se rechaza la  $H_0$  y acepta la  $H_1$ . De acuerdo a la tabla de correlación podemos observar el coeficiente hallado de  $r = 0,786$  el cual cuantificó la relación entre el aseguramiento de la calidad y rentabilidad,

concluyendo que ambas variables se relacionan de manera positiva muy fuerte representadas en un 61,77%. Se pudo determinar que el aseguramiento de la calidad definido como el proceso de autoevaluarse para asegurar el cumplimiento de los objetivos y la elaboración de planes de mejora tuvo una relación positiva muy fuerte con la rentabilidad definido como el rendimiento de a inversión a mediano y largo plazo en las Mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019.

Resultado que coincide con la investigación de Rincón (2016) en su tesis titulada “*Gestión de calidad y la rentabilidad en las empresas del sector textil en el distrito de la victoria, año 2015*”, en el que encuentra resultados similares al nuestro que hay aseguramiento de calidad por lo que concluye: No se elabora el planeamiento estratégico para establecer los objetivos y las metas que esperan alcanzar en términos de resultados lo cual no permite que la gerencia logre tomar decisiones oportunas.

### **Hipótesis específica 02:**

La relación del control de la calidad y la rentabilidad es significativa en las Mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019.

En el resultado de la correlación bivariado encontramos al valor  $P = 0,016$  de tal manera afirmamos que existe una probabilidad de error de 1,6% confirmando así que existe relación entre el control de la calidad y rentabilidad en las Mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019. Por lo tanto, afirmamos que: sí existe una correlación entre las variables, de tal

manera que podemos decir que se rechaza la  $H_0$  y acepta la  $H_1$ . De acuerdo a la tabla de correlación podemos observar el coeficiente hallado de  $r = 0,943$  el cual cuantificó la relación entre las variables control de la calidad y rentabilidad, concluyendo que ambas variables se relacionan de manera positiva perfecta representadas en un 88,92%. Se pudo determinar que el control de la calidad definido como como la aplicación de técnicas y procedimientos que aseguren la calidad de los productos y servicios tuvo una relación positiva perfecta con la Rentabilidad definido como el rendimiento de a inversión a mediano y largo plazo en las Mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019.

Resultado similar en la que se compara la importancia de la gestión de calidad en la rentabilidad y atención a l cliente como la investigación de Mendoza (2016) en su tesis "*Gestión de calidad en el servicio eléctrico y la satisfacción de los clientes de la empresa Electrocentro S.A. en la unidad de negocio valle del Mantaro – Huancayo – 2015*". En el que concluye: Con un nivel de significancia del 0.05 y un nivel confianza del 95 %, afirmando que la gestión de calidad influye significativamente en la satisfacción de los clientes de la empresa Electrocentro S.A, en la Unidad de Negocio-Valle delMantaro-Huancayo-2015.

### **Hipótesis específica 03:**

La relación del aseguramiento de la calidad y la rentabilidad es significativa en las Mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019.

En el resultado de la correlación bivariado encontramos al valor  $P = 0,042$  de tal manera afirmamos que existe una probabilidad de error de 4,2%

confirmando así que existe relación entre las variables aseguramiento de la calidad y rentabilidad en las Mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019. Por lo tanto, afirmamos que: sí existe una correlación entre las variables, de tal manera que podemos decir que se rechaza la  $H_0$  y acepta la  $H_1$  con el que concluimos. De acuerdo a la tabla de correlación podemos observar el coeficiente hallado de  $r = 0,891$  el cual cuantificó la relación entre las variables aseguramiento de la calidad y rentabilidad, concluyendo que ambas variables se relacionan de manera positiva perfecta representadas en un 79,38%. Se pudo determinar que el aseguramiento de la calidad definido como el cumplimiento de los objetivos con una máxima calidad y bajo costo tuvo una relación positiva perfecta con la rentabilidad definido como el rendimiento de a inversión a mediano y largo plazo en las Mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019.

Resultado similar a la de Muñoz (2020) en su investigación titulada “*Gestión de calidad y su influencia en la rentabilidad de las MYPES de construcción de la ciudad de Trujillo*”. En la que se concluye y determina que el nivel de gestión de calidad, se encontró predominancia de la categoría cumple 42%(5 participantes), seguido de 33% la categoría no cumple (3 participantes) y la categoría inadecuado con 25% (3 participantes), quedando claro que hay mucha tarea pendiente respecto a la gestión de calidad.

## V. Conclusiones y recomendaciones

### Conclusiones

#### Objetivo general

Determinar la relación de la gestión de calidad y la rentabilidad de las Mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019.

De acuerdo a la tabla de correlación podemos observar el coeficiente hallado de  $r = 0,990$  el cual cuantificó la relación entre las variables gestión de calidad y rentabilidad, concluyendo que ambas variables se relacionan de manera positiva perfecta representadas en un 98,01%. Pudiendo así determinar que la gestión de calidad definido como la garantía, estabilidad y consistencia en el buen accionar para satisfacer las expectativas de sus clientes tuvo una relación positiva perfecta con la Rentabilidad definido como el rendimiento de a inversión a mediano y largo plazo en las Mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019.

#### Objetivo específico 01:

Determinar la relación del aseguramiento de la calidad y la rentabilidad de las Mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019.

De acuerdo a la tabla de correlación podemos observar el coeficiente hallado de  $r = 0,786$  el cual cuantificó la relación entre el aseguramiento de la calidad y rentabilidad, concluyendo que ambas variables se relacionan de manera positiva muy fuerte representadas en un 61,77%. Pudiendo así determinar que el aseguramiento de la calidad definido como el proceso de autoevaluarse para

asegurar el cumplimiento de los objetivos y la elaboración de planes de mejora tuvo una relación positiva muy fuerte con la rentabilidad definido como el rendimiento de a inversión a mediano y largo.

**Objetivo específico 02:**

Determinar la relación del control de la calidad y la rentabilidad de las Mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019.

De acuerdo a la tabla de correlación podemos observar el coeficiente hallado de  $r = 0,943$  el cual cuantificó la relación entre las variables control de la calidad y Rentabilidad, concluyendo que ambas variables se relacionan de manera positiva perfecta representadas en un 88,92%. Pudiendo así determinar que el control de la calidad definido como como la aplicación de técnicas y procedimientos que aseguren la calidad de los productos y servicios tuvo una relación positiva perfecta con la rentabilidad definido como el rendimiento de a inversión a mediano y largo plazo en las Mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019.

**Objetivo específico 03:**

Determinar la relación del aseguramiento de la calidad y la rentabilidad de las Mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019.

De acuerdo a la tabla de correlación podemos observar el coeficiente hallado de  $r = 0,891$  el cual cuantificó la relación entre las variables aseguramiento de la calidad y rentabilidad, concluyendo que ambas variables se

relacionan de manera positiva perfecta representadas en un 79,38%. Pudiendo así determinar que el aseguramiento de la calidad definido como el cumplimiento de los objetivos con una máxima calidad y bajo costo tuvo una relación positiva perfecta con la rentabilidad definido como el rendimiento de a inversión a mediano y largo plazo en las Mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019.

### **Recomendaciones**

Habiendo diseccionado la investigación y los fines a los que hemos llegado, se sugiere que este instrumento de administración se actualice como un procedimiento de negocios para una dinámica suficiente, adquiriendo ventajas, por ejemplo, la disminución de costos, logrando intensidad y creando ejercicios clave.

Habiendo examinado la investigación y los fines que hemos mostrado se prescribe inclinarse hacia el Outsourcing que le permita disminuir costos, más notablemente la adaptabilidad y control sobre sus ciclos al dar una ayuda que asegure el cumplimiento de sus últimos clientes, los administradores deben perder el miedo y seleccionar este tipo de administraciones que a la larga crearían más salario que costos. Se sugiere también que los representantes y administradores se informen mejor sobre las ventajas y desventajas para que se convierta en una metodología que proporcione datos más sólidos, que haga crecer las nuevas tareas y que produzca una localización del mercado.



Del mismo modo sugerimos que se realice un contraste entre los objetivos establecidos y los objetivos alcanzados. Estos resultados decidirán la exposición ideal, reforzando así las técnicas de administración.

## Referencias bibliográficas

- Alvarez Carbajal, G. (2017). Sistema de gestión de la calidad en la rentabilidad de las empresas mineras del Perú—periodo 2015.
- Aznar, J. P., Bagur, L., y Rocafort, A. (2016). Impacto de la calidad del servicio en la competitividad y rentabilidad: El sector hotelero en la costa catalana. *Intangible Capital*, 12(1), 147-166.
- Balbín, J. (2017). Caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro boticas, del cercado del distrito, provincia de Satipo periodo 2016 – 2017. Satipo, Perú.: Tesis.
- Carmona, S., y Calvo, P. (2015). Sistemas de gestión de la calidad: un estudio en empresas del sur de España y norte de Marruecos en el 2015. España.
- Celina Oviedo, H., y Campo Arias, A. (2005). Metodología de investigación y lectura crítica de estudios Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista colombiana de psiquiatría*.
- Cruz Herrera, D. (2019). Efecto de la certificación del sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2008 en la rentabilidad de la empresa Halcones Security Selva SAC año 2014.
- Diario Gestión. (08 de agosto de 2018). CCL. Expansión del sector comercio. Lima - Perú: Disponible: <https://gestion.pe/archivo/todas/2018-08-28/>.
- Espinal, R. (2017). Gestión de calidad bajo el enfoque de marketing, en las Mypes del sector comercial boticas, distrito de Satipo, año 2017. Chimbote: Tesis presentada a la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, para obtener el grado de licenciado en Administración. Tesis.

- Forero, A., Bohórquez, E., y Lozano, A. (2008). Impacto de la calidad en la rentabilidad, Ingeniería. Bogotá, Colombia.: vol. 13, núm. 1, pp. 42-50 Universidad Distrital Francisco José de Caldas.
- García Saavedra, Y. (2018). Caracterización de la gestión de calidad y rentabilidad de las mype del sector servicio-rubro estudios fotográficos del distrito de SULLANA, año 2016.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill Education.
- Herrera, C. (2010). Diseño de un sistema de gestión de calidad para una microempresa. Veracruz.
- Huamani, Y., y Armaulia, M. (2017). Aplicación de gestión de calidad para prevenir errores de medicación en el circuito de uso de medicamentos.
- Huilcapi Masacón, M. R., y Mora Aristega, J. E. (2017). Calidad y rentabilidad de los productos: Impacto en la sociedad. Pro Sciences: Revista De Producción, Ciencias E Investigación, 1(3), 16-19. <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol1iss3.2017pp16-19>
- INEI (2015). Perú: Características económicas y financieras de las empresas comerciales. Lima Perú: Disponible en: [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1405/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1405/libro.pdf).
- ISO 9000 (2015). Normas ISO 9000. Disponible en: [http://www.ucongreso.edu.ar/grado/carreras/lsi/2006/ele\\_calsof/MaterialCompleto-ISO9000%20A.pdf](http://www.ucongreso.edu.ar/grado/carreras/lsi/2006/ele_calsof/MaterialCompleto-ISO9000%20A.pdf).

- Jaramillo, G. (2008). Propuesta de un modelo de rentabilidad financiera para las pymes exportadoras en Monterrey, Nuevo León, México. Monterrey, Nuevo León, México.: realizado en la Universidad Autónoma de Tamaulipas.
- Kees (1991). El movimiento Europeo de Gestión de Calidad. Artículo Científico.
- Lascano, M. E. C., Nuñez, E. R. V., y Tipanquiza, A. T. (2019). La gestión de calidad y la rentabilidad de las empresas del sub sector comercial. Caso Quito-Ecuador.
- Lascano, M. E. C., Nuñez, E. R. V., y Tipanquiza, A. T. (2019). La gestión de calidad y la rentabilidad de las empresas del sub sector comercial. Caso Quito-Ecuador.
- Lozano Segundo, S. M. (2018). Caracterización de la gestión de calidad y la rentabilidad en las mypes del sector servicio, rubro clínicas dentales en la ciudad de Tingo María, año 2017.
- Marquet, Y., y Armaulia, M. (2017). Gestión total de calidad se ha convertido en prioridad estratégica. Artículo publicado en el año 2011.
- Mendoza, I. (2016). Gestión de calidad en el servicio eléctrico y la satisfacción de los clientes de la empresa Electrocentro S.A. en la unidad de negocio valle del Mantaro – Huancayo – 2015. Huancayo, Perú.: Tesis.
- Moreira, M. F. T., Galeas, M. P., Abril, E. J. C., y Muñoz, W. L. C. (2016). Gestión administrativa y su incidencia en la rentabilidad y calidad de los servicios a los usuarios de una institución educativa. *Journal of Science and Research: Revista Ciencia e Investigación. ISSN 2528-8083, 1(4), 36-41.*
- Moyolema, M. (2011). Gestión Financiera y su impacto en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito kuriñan de la ciudad de Ambato año 2010. Ambato: Tesis titulada para obtener el grado de Ingeniera en Gestión Financiera.

- Muñoz Díaz, C. W. (2020). Gestión de calidad y su influencia en la rentabilidad de las MYPES de construcción de la ciudad de Trujillo.
- Palacios, D. (2014). Evaluación de la calidad de servicio percibida en los establecimientos hoteleros de Quibdó. Colombia.: Tesis para optar el grado de Magíster en Administración. Universidad Nacional de Colombia.
- Palomares, J. (2016). Implementación del control interno y su incidencia en la rentabilidad de las empresas del Perú: caso empresa fondo de cultura económica del Perú S.A. Lima, 2015. Tesis.
- Perdomo, A. (1998). Planeación Financiera. México: En M. A. Perdomo, Planeación Financiera.
- Ramírez, L. (2018). Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las Mypes del sector comercial, venta de repuestos para motocicletas, distrito de Yarinacocha, año 2018. Yarinacocha: Tesis.
- Rincón, F. (2016). La gestión de calidad y la rentabilidad en las empresas del sector textil en el distrito de la victoria, año 2015. Lima: Tesis presentado a la USMP, para optar el grado profesional de Contadora Publica.
- Rivera, M. (2016). Influencia de las estrategias de calidad de servicios bancarios en la satisfacción de los clientes de Mibanco agencia El Tambo – Huancayo en el año 2014. Huancayo: Tesis.
- Soto, H. (2007). La competitividad de la Industria de Calzado en el Perú y sus Proyecciones en el mediano Plazo (CASO PYME TOBBEX INTERNATION AL Y EL PAPEL DE CITECCAL). Lima: En su tesis para optar el grado

académico de Magíster en Contabilidad con mención en Banca y Finanzas de la UMSM.

Suárez Jiménez, A. R. (2018). Caracterización de la gestión de calidad administrativa y rentabilidad en Mypes del sector educación inicial rubro IEP-Urb. Andrés Araujo Morán–Tumbes, año 2017.

Vértice (2010). Gestión de calidad es el proceso de aseguramiento de la calidad y el control.

## ANEXOS

**Anexo 1:** Instrumento de recolección de datos.

### CUESTIONARIO

#### **Estimado Colaborador:**

La presente encuesta pretende recoger tu opinión sobre la Gestión de calidad en su establecimiento rubro Botica. Por favor, conteste sinceramente a las siguientes preguntas y aseveraciones, sus respuestas no tendrán un efecto ni positivo ni negativo en tu situación laboral, solo tendrán fines de estudio.

**Fecha:** \_\_/\_\_/\_\_\_\_

**Sexo:** Femenino ( ) Masculino ( )

#### **Ocupación:**

Auxiliar Administrativo ( ) Técnico Administrativo ( )  
Profesional Especialista ( ) Funcionario ( )

#### **Grado de estudio:**

Secundaria ( ) Superior Técnica ( )  
Superior Universitaria ( ) Posgrado ( )

**Instrucciones:** De acuerdo a las escalas marque con una “X” solo el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente:

**4 = Totalmente de acuerdo 3 = De acuerdo 2 = Indeciso 1 = Desacuerdo**

VARIABLE 1: GESTIÓN DE CALIDAD			PUNTAJE			
			1	2	3	4
<b>DIMENSIÓN 1</b>						
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	1	¿Percibe usted un buen nivel de aseguramiento de la calidad en la atención y productos en la empresa?				
	2	¿Cree usted que los administrativos están cumpliendo con la atención adecuada al cliente?				

	3	¿Cree usted que están cumpliendo con el proceso asegurar la calidad del producto?				
<b>DIMENSIÓN 2</b>						
CONTROL DE LA CALIDAD	4	¿La empresa cuenta con un control el área administrativa de ventas?				
	5	¿La empresa cuenta con una orientación al personal del área administrativa y ventas?				
	6	¿Considera usted que todas las áreas deberían ser supervisadas?				
<b>DIMENSIÓN 3</b>						
MEJORAS EN LA CALIDAD	7	¿Cree usted que el aumento de la productividad en la empresa es gracias a las ventas?				
	8	¿Estas satisfecho con los servicios que brinda la empresa?				
	9	¿Cree que la empresa depende del cliente para su progreso?				

<b>VARIABLE 2: RENTABILIDAD</b>			<b>PUNTAJE</b>			
			1	2	3	4
<b>DIMENSIÓN 1</b>						
RENTABILIDAD ECONOMICA	1	¿La entidad establece los costos operativos adecuados en la empresa?				
	2	¿La entidad realiza el cálculo de la rentabilidad económica?				
	3	¿La empresa participa en el mercado competitivo?				
	4	¿La entidad realiza el cálculo de la rentabilidad financiera?				
	5	¿La entidad participa en el análisis de la rentabilidad?				
	6	¿La entidad realiza el análisis de contabilidad empresarial?				
	7	¿Los inversionistas se enfocan en el retorno obtenido por el capital de la empresa?				
<b>DIMENSIÓN 2</b>						
RENTABILIDAD FINANCIERA	8	¿Los inversionistas realizan análisis financieros para conocer el retorno obtenido del capital de la empresa?				
	9	¿Se emplea parte del capital de la empresa, para cubrir con sus obligaciones?				
	10	¿Repone el capital de la empresa, en un periodo de mediano plazo?				
	11	¿Informa del rendimiento financiero que posee la empresa a los accionistas?				
	12	¿El rendimiento obtenido por la empresa mantiene un crecimiento constante?				
	13	La empresa invierte en nuevos proyectos.				
	14	Invierten las acciones de la empresa en las entidades bancarias.				

**Gracias por su colaboración**



**Anexo 2:** solicitud de permiso para realizar trabajo de investigación.

SOLICITO: Permiso para realizar Trabajo de investigación.

**BOTICA GABRIEL**

**DUEÑO DE LA BOTICA "GABRIEL" – SATIPO**

Yo, **VALLE ROJAS ELVIS YAKOV**, identificada con DNI N° 80277064, estudiante de postgrado de la ULADECH, con domicilio jirón agricultura N° S/N Satipo. Ante Ud. respetuosamente me presento y expongo:

Que siendo estudiante de Postgrado de la carrera profesional de Maestría en Administración en la Universidad los Ángeles de Chimbote (**ULADECH**), solicito a Ud. permiso para realizar **trabajo de Investigación en su Botica que Ud. dirige, sobre "LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA RENTABILIDAD DE LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIO RUBRO BOTICAS DEL DISTRITO DE SATIPO - 2019"** para culminar el curso de tesis de postgrado.

**POR LO EXPUESTO:**

Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Satipo, 19 de noviembre del 2019

  
-----  
VALLE ROJAS, ELVIS YAKOV  
DNI N° 80277064

Anexo 3: Matriz de validación de expertos.

Validación 1

MATRIZ DE VALIDACIÓN							
TÍTULO DE LA TESIS: LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA RENTABILIDAD DE LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIO RUBRO BOTICAS DEL DISTRITO DE SATIPO, AÑO 2019							
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Valoración de la opción de respuesta			Observaciones o recomendaciones
				Buena	Regular	Mala	
V1. Gestión de calidad	Liderazgo	Misión, visión	¿Usted considera que su misión se encuentra bien definida?	X			
			¿Usted está de acuerdo contribuir siempre con el medio ambiente?		X		
			¿Usted está comprometido con la misión y visión de la empresa?	X			
		Valores	¿Usted cree que de acuerdo a la dirección que se conduce la empresa lograra cumplir con las metas propuestas?		X		
	¿Usted está cumpliendo con las exigencias de nuestra sociedad?		X				
	Política y estrategia	Objetivos	¿Usted está de acuerdo con las normas y políticas establecidas por la empresa?		X		
			¿Usted está de acuerdo con los resultados logrados por la empresa?	X			
		Planes estratégicos	¿Usted cree que la disciplina es muy importante en una organización?		X		
			¿Usted está de acuerdo con el rendimiento laboral de sus trabajadores?	X			
	Resultados	Satisfacción del Cliente	¿Usted considera que se debe evaluar periódicamente la percepción de los clientes?	X			
			¿Usted considera que se debe medir periódicamente el desempeño del personal?		X		
			¿Usted considera que los resultados esperados se reflejan en la satisfacción del cliente?	X			
Reconocimiento Estrategias de mejora		¿Usted considera que la satisfacción del cliente influye en el reconocimiento de la empresa?		X			
		¿Considera usted que se debería programar a partir de los resultados estrategias de mejora del servicio?			X		
V2. Rentabilidad	Control Financiero	Estados Financieros	¿Considera usted que los estados financieros se deben revisar con frecuencia?		X		
			¿Usted está de acuerdo analizar con frecuencia los indicadores financieros?	X			
	Flujo de caja Plan financiero Financiamiento	¿Está de acuerdo usted que para la administración de efectivo se debe realizar mediante flujo de caja?		X			
		¿Está de acuerdo usted contar con un plan financiero que le permita mejorar la rentabilidad de la empresa?	X				
		¿Considera usted que la rentabilidad de su empresa ha mejorado por financiamiento recibido?		X			

Plan financiero	Incremento de la rentabilidad	¿Conoce usted que es rentabilidad económica y financiera?	X			
		¿Usted está de acuerdo mejorar la rentabilidad de su empresa?		X		
		¿Considera usted que la capacitación ayudaría a incrementar la rentabilidad en su empresa?	X			
	Índices financieros	¿Usted está de acuerdo sostener un plan financiero que le permita mejorar la rentabilidad de su empresa?		X		
		¿Considera usted que sus colaboradores deberían capacitarse para un mejor desempeño?	X			
		¿Cree usted que los productos y servicios que ofrece la empresa satisface a sus clientes?		X		
Toma de decisiones	Satisfacción de los clientes	¿Considera usted que los indicadores financieros le permitirían tomar decisiones?	X			
		¿Cree usted que las estrategias que aplica la empresa son acordes a sus necesidades?		X		
	Estrategias Implementación	¿Está de acuerdo mantener información con respecto al efectivo que le deben a su empresa?	X			
		¿Usted considera que las áreas de atención se encuentran bien implementadas?		X		

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**

- APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: TOLOMEO VENTURA HURTADO
- GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER.
- VALIDACIÓN SI X NO \_\_\_\_\_



Lic. Adm. Tolomeo Ventura Hurtado  
 CLAD 4579  
 REGISTRO DE EDUCACIÓN CON MENCIÓN  
 EN DOCENCIA, CIBERNÉTICA E INVESTIGACIÓN

Firma del evaluador

Validación 2

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: **LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA RENTABILIDAD DE LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIO RUBRO BOTICAS DEL DISTRITO DE SATIPO, AÑO 2019**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Valoración de la opción de respuesta			Observaciones o recomendaciones
				Buena	Regular	Malas	
V1. Gestión de calidad	Liderazgo	Misión, visión	¿Usted considera que su misión se encuentra bien definida?	X			
			¿Usted está de acuerdo contribuir siempre con el medio ambiente?		X		
			¿Usted está comprometido con la misión y visión de la empresa?	X			
		Valores	¿Usted cree que de acuerdo a la dirección que se conduce la empresa lograra cumplir con las metas propuestas?		X		
			¿Usted está cumpliendo con las exigencias de nuestra sociedad?	X			
			¿Usted cree que de acuerdo a la dirección que se conduce la empresa lograra cumplir con las metas propuestas?		X		
	Politica y estrategia	Objetivos	¿Usted está de acuerdo con las normas y políticas establecidas por la empresa?		X		
			¿Usted está de acuerdo con los resultados logrados por la empresa?	X			
		Planes estratégicos	¿Usted cree que la disciplina es muy importante en una organización?		X		
			¿Usted está de acuerdo con el rendimiento laboral de sus trabajadores?	X			
			¿Usted cree que sus planes estratégicos ayudarán al logro de los objetivos?		X		
			¿Usted cree que sus planes estratégicos ayudarán al logro de los objetivos?		X		
	Resultados	Satisfacción del Cliente	¿Usted considera que se debe evaluar periódicamente la percepción de los clientes?	X			
			¿Usted considera que se debe medir periódicamente el desempeño del personal?		X		
¿Usted considera que los resultados esperados se reflejan en la satisfacción del cliente?			X				
Reconocimiento Estrategias de mejora		¿Usted considera que la satisfacción del cliente influye en el reconocimiento de la empresa?		X			
		¿Considera usted que se debería programar a partir de los resultados estrategias de mejora del servicio?	X				
		¿Usted cree que la disciplina es muy importante en una organización?		X			
V2. Rentabilidad	Control Financiero	Estados Financieros	¿Considera usted que los estados financieros se deben revisar con frecuencia?		X		
			¿Usted está de acuerdo analizar con frecuencia los indicadores financieros?			X	
	Flujo de caja Plan financiero Financiamiento	¿Está de acuerdo usted que para la administración de efectivo se debe realizar mediante flujo de caja?	X				
		¿Está de acuerdo usted contar con un plan financiero que le permita mejorar la rentabilidad de la empresa?		X			
		¿Considera usted que la rentabilidad de su empresa ha mejorado por financiamiento recibido?	X				

Plan financiero	Incremento de rentabilidad	¿Conoce usted que es rentabilidad económica y financiera?	X		
		¿Usted está de acuerdo mejorar la rentabilidad de su empresa?	X		
		¿Considera usted que la capacitación ayudaría a incrementar la rentabilidad en su empresa?	X		
	Índices financieros	¿Usted está de acuerdo sostener un plan financiero que le permita mejorar la rentabilidad de su empresa?	X		
		¿Considera usted que sus colaboradores deberían capacitarse para un mejor desempeño?	X		
	Toma de decisiones	Satisfacción de los clientes	¿Cree usted que los productos y servicios que ofrece la empresa satisface a sus clientes?	X	
¿Considera usted que los indicadores financieros le permitirían tomar decisiones?			X		
Estrategias Implementación		¿Cree usted que las estrategias que aplica la empresa son acordes a sus necesidades?	X		
		¿Está de acuerdo mantener información con respecto al efectivo que le deben a su empresa?	X		
		¿Usted considera que las áreas de atención se encuentran bien implementadas?	X		

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**

- APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: JUAN CARLOS URETA MEDRANO
- GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER
- VALIDACIÓN SI X NO


Firma del evaluador

Validación 3

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: **LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA RENTABILIDAD DE LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIO RUBRO BOTICAS DEL DISTRITO DE SATIPO, AÑO 2019**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Valoración de la opción de respuesta			Observaciones o recomendaciones
				Buena	Regular	Mala	
V1. Gestión de calidad	Liderazgo	Misión, visión	¿Usted considera que su misión se encuentra bien definida?	✓			
			¿Usted está de acuerdo contribuir siempre con el medio ambiente?	✓			
			¿Usted está comprometido con la misión y visión de la empresa?	✓			
		Valores	¿Usted cree que de acuerdo a la dirección que se conduce la empresa logrará cumplir con las metas propuestas?	✓			
			¿Usted está cumpliendo con las exigencias de nuestra sociedad?		✓		Obj. Operativos
	Política y estrategia	Objetivos	¿Usted está de acuerdo con las normas y políticas establecidas por la empresa?		✓		
			¿Usted está de acuerdo con los resultados logrados por la empresa?	✓			
		Planes estratégicos	¿Usted cree que la disciplina es muy importante en una organización?	✓			
			¿Usted está de acuerdo con el rendimiento laboral de sus trabajadores?	✓			
	Resultados	Satisfacción del Cliente	¿Usted cree que sus planes estratégicos ayudarán al logro de los objetivos?	✓			
			¿Usted considera que se debe evaluar periódicamente la percepción de los clientes?	✓			
			¿Usted considera que se debe medir periódicamente el desempeño del personal?	✓			
		Reconocimiento Estrategias de mejora	¿Usted considera que los resultados esperados se reflejan en la satisfacción del cliente?		✓		
¿Usted considera que la satisfacción del cliente influye en el reconocimiento de la empresa?			✓				
¿Considera usted que se debería programar a partir de los resultados estrategias de mejora del servicio?			✓				
V2. Rentabilidad	Control Financiero	Estados Financieros	¿Considera usted que los estados financieros se deben revisar con frecuencia?		✓		
			¿Usted está de acuerdo analizar con frecuencia los indicadores financieros?	✓			
	Flujo de caja Plan financiero Financiamiento	Flujo de caja	¿Está de acuerdo usted que para la administración de efectivo se debe realizar mediante flujo de caja?	✓			
			¿Está de acuerdo usted contar con un plan financiero que le permita mejorar la rentabilidad de la empresa?	✓			
			¿Considera usted que la rentabilidad de su empresa ha mejorado por financiamiento recibido?	✓			

Plan financiero	Incremento de la rentabilidad	¿Conoce usted que es rentabilidad económica y financiera?	✓			
		¿Usted está de acuerdo mejorar la rentabilidad de su empresa?	✓			
		¿Considera usted que la capacitación ayudaría a incrementar la rentabilidad en su empresa?	✓			
	Índices financieros	¿Usted está de acuerdo sostener un plan financiero que le permita mejorar la rentabilidad de su empresa?	✓			
		¿Considera usted que sus colaboradores deberían capacitarse para un mejor desempeño?	✓			
		¿Cree usted que los productos y servicios que ofrece la empresa satisfacen a sus clientes?	✓			
Temas de decisiones	Satisfacción de los clientes	¿Considera usted que los indicadores financieros le permitirían tomar decisiones?	✓			
		¿Cree usted que las estrategias que aplica la empresa son acordes a sus necesidades?	✓			
	Estrategias implementación	¿Está de acuerdo mantener información con respecto al efectivo que le deben a su empresa?	✓			
¿Usted considera que las áreas de atención se encuentran bien implementadas?		✓				

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**

- APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: LEON PACORINO LUIS ANGEL
- GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor Ciencias de la Educación
- VALIDACIÓN SI  NO

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del evaluador

## Anexo 4: Recolección de datos mediante una encuesta

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### ESCUELA DE POSGRADO DE ADMINISTRACIÓN

LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD  
DE LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIO RUBRO BOTICAS DEL DISTRITO  
DE SATIPO, PROVINCIA DE SATIPO, AÑO 2019

#### ENCUESTA

**Instrucciones:** Estimado microempresario o representante de la mype, las preguntas que a continuación formulamos, forman parte de una investigación encaminada a recoger información para analizar la gestión de calidad y su incidencia en la rentabilidad de las mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, provincia de Satipo, año 2019.

DIMENSION	ITEM	PREGUNTAS DE GESTION DE CALIDAD	1	2	3	4	5
Liderazgo	1	¿Usted conoce cuál es la misión del establecimiento?	X				
	2	¿Usted conoce cuál es la visión del establecimiento?				X	
	3	¿Usted se considera un colaborador comprometido al logro de la misión y visión del establecimiento?	X				
	4	¿Usted conoce cuales son los valores que están establecidos en el establecimiento?				X	
	5	¿Usted considera que cumple con los valores establecidos por el establecimiento?		X			
Política y estrategia	6	¿Usted considera que las normas y políticas establecidas en la empresa son claras y entendibles?					
	7	¿Usted conoce cuales son los objetivos planteados?	X				
	8	¿Usted sabe de qué forma puede contribuir al logro de los objetivos?			X		
	9	¿Usted considera que su desempeño laboral ayudará al logro de los objetivos?					
	10	¿Usted cree que el cumplimiento de los planes estratégicos ayudará al logro de los	X				



		objetivos?					
Resultados	11	¿Usted considera que se debe evaluar periódicamente la percepción de los clientes?	X				X
	12	¿Usted considera que se debe medir periódicamente el desempeño del personal?					
	13	¿Usted considera que los resultados esperados se reflejan en la satisfacción del cliente?		X			
	14	¿Usted considera que la satisfacción del cliente influye en el reconocimiento del establecimiento?			X		
	15	¿Considera que se debería programar a partir de los resultados estrategias de mejora del servicio?	X				
<b>DIMENSION</b>	<b>ITEM</b>	<b>REGUNTAS DE RENTABILIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Toma de decisiones	16	¿Conoce usted cuál es la rentabilidad económica del negocio?					
	17	¿Conoce usted si se están cumpliendo los objetivos de la empresa?		X			
	18	¿Conoce usted cómo mejorar la rentabilidad económica de la empresa?					
	19	¿Usted pone en práctica los factores de rentabilidad?					X
	20	¿Usted cree que con los índices de rentabilidad se podría analizar mejor la participación de la empresa?		X			
Rentabilidad Económica	21	¿Cree usted que la capacitación ayuda al incremento de la rentabilidad en su empresa?					X
	22	¿Cree usted que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los dos últimos años?		X			
	23	¿Conoce usted cuál es la rentabilidad financiera de su negocio?					X
	24	¿Conoce usted cuáles son los recursos de los que dispone su negocio?		X			
	25	¿Conoce usted cuánto dinero le deben a su empresa?					
Rentabilidad Financiera	26	¿Cree usted que el patrimonio influye en la rentabilidad de la empresa?	X				
	27	¿Conoce usted lo que le cuesta a tu empresa producir los bienes o servicios que vende?					X
	28	¿Usted considera que las áreas de atención se encuentran bien implementadas?	X				
	29	¿Usted considera que al tener áreas de atención con tecnología moderna podría generar mayor rentabilidad?				X	
	30	¿Cree o percibe que la rentabilidad de su empresa ha mejorado por financiamiento recibido?	X				

Anexo 5: Base de datos en Excel y data en el Spss.

Base de datos tabulados en el programa Excel 2016.

TABULACIÓN DE RESULTADOS																								
GESTIÓN DE CALIDAD									RENTABILIDAD															
N°	Aseguramiento			Control			Mejora			Rentabilidad económica							Rentabilidad financiera							
	IT E M 1	IT E M 2	IT E M 3	IT E M 4	IT E M 5	IT E M 6	IT E M 7	IT E M 8	IT E M 9	IT E M 1	IT E M 2	IT E M 3	IT E M 4	IT E M 5	IT E M 6	IT E M 7	IT E M 8	IT E M 9	IT E M 10	IT E M 11	IT E M 12	IT E M 13	IT E M 14	
1	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
2	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	3	4	2	3	3	
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	
4	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
5	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	1	3	3	3	1	3	3	4	3	3	4	4	

Base de datos migrados al programa en Spss versión 24.

TABULACIÓN DE RESULTADOS							
N°	GESTION DE CALIDAD	ASEGURAMIENTO	CONTROL	MEJORA	RENTABILIDAD	RENTABILIDAD ECONOMICA	RENTABILIDAD FINANCIERA
1	3	3	3	4	4	4	4
2	3	4	4	3	4	4	4
3	2	3	2	2	3	3	4
4	1	2	1	1	2	2	2
5	2	2	2	3	3	3	4

Anexo 6: Fotografías de los establecimientos de las Boticas del distrito de Satipo.





