



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**“GESTIÓN DE CALIDAD Y RENTABILIDAD EN LAS
MYPES DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO VENTAS
DE EQUIPOS TELEFONICOS EN EL
DEPARTAMENTO DE TUMBES, 2019”.**

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

AUTOR

YONATAN WILFREDO, GUERRERO MINAYA

ORCID: 0000-0003-2542-8700

ASESOR

ESCOBEDO GÁLVEZ, JOSÉ FERNANDO

ORCID: 0000-0002-6443-1497

TUMBES – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Guerrero Minaya, Yonatan Wilfredo

ORCID:0000-0003-2542-8700

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Tumbes, Perú

ASESOR

Escobedo Gálvez, José Fernando

ORCID: 0000-0002-6443-1497

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de ciencias
contables financieras y Administración, Escuela Profesional de
Administración, Tumbes, Perú

JURADO

Guerrero García, Galvani

ORCID: 0000-0003-1038-1866

Aguilar Chuquizuta, Darwin Ebert

ORCID: 0000-0001-6721-620X

Villarreyes Guerra, Domingo Miguel

ORCID: 0000-0001-6769-1959

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

MG. GALVANI GUERRERO GARCÍA
PRESIDENTE

MG. DARWIN EBERT AGUILAR CHUQUIZUTA
MIEMBRO

MG. DOMINGO MIGUEL VILLARREYES GUERRA
MIEMBRO

MG. JOSÉ FERNANDO ESCOBEDO GÁLVEZ
ASESOR

AGRADECIMIENTO

A **Dios** por su inmenso amor y por su infinita misericordia, por estar siempre con nosotros y permitirnos ser cada día más humanos y sobre todo más humildes.

A la universidad ULADECH quien me acogido para formarme profesionalmente.

A mis profesores por su constante desempeño y exigencias en mi vida académica en desarrollo de mi perfil personal y profesional.

Al **Asesor** Escobedo Gálvez, José Fernando, docente de la de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote de la ciudad de Tumbes por la confianza y orientación que me brindó para mi tesis, sus amplios conocimientos, aportes, sugerencias y correcciones eficaces han contribuido a hacer realidad este trabajo de investigación.

DEDICATORIA

A Dios por estar conmigo en cada paso de mi vida y por darme sabiduría, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio hasta culminar mi carrera profesional.

A mis padres, hermanos y demás familiares en reconocimiento de su apoyo incondicional, confianza y esfuerzo que me brindaron para seguir cumpliendo mis metas.

RESUMEN

El presente trabajo denominado “Gestión de calidad y rentabilidad en las MyPes del sector comercio, rubro ventas de equipos telefónicos en el departamento de tumbes, 2019”. Es por ello que luego de investigar en problema ¿Conocer las actividades de gestión de calidad MyPes en el sector comercio del rubro de venta de equipos telefónicos en el Departamento de Tumbes 2019?, en la cual el objetivo general es: Analizar y evaluar la gestión de calidad y rentabilidad de las MyPes en el sector comercio del rubro ventas de equipo en el departamento de Tumbes 2019. La presente investigación es descriptiva, con un nivel de investigación cuantitativo y un diseño no experimental de corte transversal, la población es de (13 empresas) de las MyPes del sector comercio rubro venta de equipos telefónicos y 30 trabajadores, en el sector se aplicó la encuesta y cuestionario como instrumento de recolección de datos, por lo tanto, se concluye las capacitaciones en los trabajadores son importante para el desarrollo de la empresa. se lograr obtener un mejor potencial en el trabajador luego de haber sido capacitado mejorando en el rendimiento de la empresa., El liderazgo es importante en la empresa para poder desarrollar correctamente las actividades de manera ordena, dentro de ella obteniendo fácilmente mejores resultados. Se pudo observar que la fuente de financiamiento son las entidades financieras, teniendo un efecto positivo en las MyPes generando un incremento en sus ventas. Estableciendo los objetivos de ventas y cumpliendo con las metas se desarrolla una mejor productividad, obteniendo un crecimiento en el mercado.

Palabras clave: Gestión de calidad, rentabilidad y MyPes.

ABSTRACT

The present work called Quality and profitability management in the MSEs of the commerce sector, sales of telephone equipment in the department of Tumbes, 2019". That is why after investigating the problem, Know the MyPes quality management activities in the commercial sector of the sale of telephone equipment in the Department of Tumbes 2019? In which the general objective is: Analyze and evaluate the management quality and profitability of MSEs in the commerce sector of the equipment sales category in the department of Tumbes 2019. This research is descriptive, with a quantitative research level and a non-experimental cross-sectional design, the population is (13 companies) of the MyPes of the commercial sector, sale of telephone equipment and 30 workers, in the sector, the survey and questionnaire were applied as a data collection instrument, therefore, it is concluded that the training of workers is important for the development of the company. It is possible to obtain a better potential in the worker after having been trained by improving the performance of the company. Leadership is important in the company to be able to correctly develop activities in an orderly manner, within it easily obtaining better results. It was observed that the source of financing is the financial entities, having a positive effect on the MyPes generating an increase in their sales. By establishing sales objectives and meeting the goals, better productivity is developed, obtaining growth in the market.

Key words: quality management, profitability and MyPes.

ÍNDICE

TÍTULO	i
EQUIPO DE TRABAJO	ii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	4
2.1. Antecedentes	4
2.1.1. Antecedentes de gestión de calidad.....	4
2.1.2. Antecedentes de rentabilidad.....	12
2.2. Bases teóricas y conceptuales	20
2.2.1. Gestión de Calidad	20
2.2.1.1. Definición:	20
2.2.1.2. Ventajas:	21
2.2.1.3. Desventajas:	22
2.2.1.4. capacitaciones:	22
2.2.1.5. Importancia de la capacitación:	23
2.2.1.6: Concepto de liderazgo.....	23
2.2.2. Rentabilidad.....	24
2.2.2.1. Definición	24
2.2.2.2. Importancia de la rentabilidad:	24
2.2.2.3. Concepto de financiamiento.	24

2.2.2.4.	Fuentes de financiamiento	25
2.2.2.5.	Ley de las MyPes	26
III.	HIPÓTESIS	28
IV.	METODOLOGÍA.....	29
4.1.	Diseño de investigación	29
4.2.	Población y muestra	29
4.3.	Definición y operacionalización de variables	30
4.4.	técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
4.5.	Plan de análisis.....	32
4.6.	Matriz de consistencia.....	32
4.7.	Principios éticos	35
V.	RESULTADOS	36
5.1.	Resultados	36
5.2	Análisis de resultados.....	50
5.2.1	Respecto Gestión de Calidad.....	50
VI.	CONCLUSIONES	54
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	55
	ANEXO	63
	Anexo 01 encuesta.....	63
	Anexo 02: constancia de sunat.....	64
	Anexo 03 constancia de validación de encuestas	65
	ANEXO04 turnitin.....	71

I. INTRODUCCIÓN

El presente informe de investigación tiene como objetivo aprobar el taller de titulación de la Carrera profesional en Administración de Empresas en la cual se hace mención el título de la investigación denominado; **Gestión de calidad y rentabilidad en las MyPes del sector comercio, rubro ventas de equipos telefónicos en el departamento de tumbes, 2019**; en la cual se planteó el siguiente enunciado del problema denominado, ¿Conocer las actividades de gestión de calidad MyPes en el sector comercio del rubro de venta de equipos telefónicos en el Departamento de Tumbes 2019?, en tal sentido se presenta su objetivo general que permitirá Analizar y evaluar la gestión de calidad y rentabilidad de las MyPes en el sector comercio del rubro ventas de equipo en el departamento de Tumbes 2019. Siendo así los Objetivos específicos nos permitirá Evaluar el nivel de capacitación del personal en la gestión de calidad de las MyPes del sector comercio rubro ventas de equipos telefónicos en el departamento de tumbes, 2019, Determinar la importancia que tiene el liderazgo y la atención al cliente en la gestión de calidad e las MyPes del sector comercio rubro ventas de equipos telefónicos en el departamento de tumbes, 2019, Identificar el efecto del financiamiento externo en la rentabilidad de la MyPes del sector comercio rubro venta de equipos telefónicos en el departamento de Tumbes, 2019. Determinar la gestión operativa en las empresas con relación a rentabilidad en las MyPes en el sector comercio rubro ventas de equipos telefónicos en el departamento de tumbes, 2019.

De esta manera se planteó la siguiente justificación que nos permitirá comprobar teorías aplicadas desde otro punto de vista y conocer otras forma más objetivas sobre la Gestión de calidad y Rentabilidad de las MyPes del rubro de estudio en el departamento de Tumbes; asimismo desde el punto de vista práctico permitirá brindar a las involucradas conclusiones que al ser aplicadas mejorarán el desempeño y las condiciones en que se desenvuelven las MyPes del sector Comercio rubro Ventas de equipos telefónicos, la cual pretende ser un precedente para las futuras investigaciones sobre el tema planteado de mi investigación.

Según (2010) Rodríguez, Desde la introducción de la telefonía móvil celular a principios de la década de los 80, el número de aparatos móviles en todo el mundo aumenta continuamente. A revolucionario las formas de comunicarnos la evolución de la técnica contribuyen a disminuir el costo de las nuevas redes telefónicas y el de los servicios que se ofrecerán. En la telefonía fija o convencional, los usuarios se conectan en su central a través de una red fija común, En la red móvil el medio de conexión es el aire, a través de ondas electromagnéticas.

Según Ortegón (2016) En esta dinámica, los resultados obtenidos de la estrategia de persuasión y fidelización de usuarios basadas en torno al precio, deben estar soportadas en una comunicación que potencie principalmente los factores principales como cobertura y señal los elementos que facultan a los operadores de telefonía móvil para aprovechar las motivaciones de los usuarios en la preferencia y sostenimiento de un mismo operador. 1, los atributos relacionados con la calidad del servicio –

señal/conectividad y cobertura–, son de mayor importancia, seguidos de la oferta comercial en cuanto a planes y promociones. Resulta pertinente para los operadores móviles, investigar el impacto de la estrategia comercial en la percepción de los usuarios, más allá del simple efecto de las ventas, reconociendo la importancia de conocer el nivel de satisfacción de sus clientes.

Según Vargas (2013) Para generar un mayor grado de satisfacción en el usuario, es importante establecer un sistema de garantía de calidad, que este fundamentalmente establecido su planeación, control, aseguramiento y evaluación dentro del proceso debidamente planificado, donde son fundamentales los parámetros de medición de la calidad.

Según García (2003) Es importante establecer un sistema de gestión para la calidad que este enfocado a los procesos y a la mejora continua, las organizaciones lograrán el liderazgo en la medida que tengan la habilidad de permanecer en la excelencia de sus procesos y se comprometan con su desarrollo de sus objetivos, teniendo en cuenta la satisfacción de sus clientes.

Según ESTUPIÑÁN (2008) Los jóvenes utilizan el celular como herramienta para socializar. Adquieren los siguientes planes de acuerdo a su economía. En el momento de elegir su celular manifiestan que se enfocan en ver las sus aplicaciones y en usos mas no toman importancia la marca si no el funcionamiento que les ofrezca. No existe una diferencia muy marcada que diferencie un género al otro al momento de elegir la marca de celular, la diferencia se ve con la edad y utilidad de la persona que lo utiliza.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes de gestión de calidad

- Según **Mamani (2020)** El trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar las principales características de la Gestión de calidad con el uso de Marketing en las MYPE del sector comercio rubro venta al detalle de abarrotes, del mercado Túpac Amaru Juliaca, 2019. La metodología de investigación fue descriptiva, diseño transversal, no experimental, la muestra quedo constituido por 12 MYPE del total de población, se realizó una entrevista. Llegándose a los siguientes resultados: Implementado la gestión de calidad con el uso del marketing, sus productos satisfacen las necesidades de sus clientes, utilizan algunos medios para publicitar su negocio y están desarrollando vínculos con sus clientes (fidelizar), aunque no son plenamente conscientes de ello, por lo que indican no haberlos implementado, de esta manera no pueden definir sus estrategias y objetivos de forma eficaz como consecuencia sus ventas han disminuido. tiene como representantes a los propios dueños y son dirigida por mujeres, que en su mayoría desempeñan el cargo más de siete años, esto en porcentaje de 97%; un porcentaje de 58%, que representa una mayoría relativa de las MYPE de la investigación se crearon para subsistir. esto representa un porcentaje del 92%, no ha implementado la Gestión de calidad, por tanto, la totalidad no conocen técnicas de gestión de calidad, sin embargo, un porcentaje del 92%, es decir, está de acuerdo que esta podría mejorar el rendimiento de sus negocios. La mayoría, esto es el 92%, , no ha implementado el Marketing, la totalidad no utiliza ninguna estrategia de marketing porque

tienen desconocimiento de estos, sin embargo, el 100% de los representantes sabe que sus productos atienden las necesidades de sus clientes, no obstante existe un porcentaje del 42% que indica que sus ventas han disminuido, a pesar de que el 67% indica estar publicitando su negocio, un porcentaje alto del 92% indica ofrecer buena atención y un porcentaje del 75% motiva a sus clientes a regresar reteniéndolos para crear lazos de fidelidad, así la mayoría esto en un porcentaje del 75% está de acuerdo que el marketing ayudaría a incrementar sus ventas y obtener mayores ingresos.

- Según **Santiago (2019)** La Siguiete investigación finalizo con objetivo general determinar las características de la gestión de calidad en la capacitación laboral y el plan de mejora en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro venta de electrodomésticos en el Distrito de Huaraz, 2018. Con un tipo de investigación de diseño no experimental – transversal, de nivel descriptivo y de tipo cuantitativo. Para el recojo de la información se escogió a una población de 35 representantes, el instrumento a utilizada fue la encuesta y el cuestionario. Se Obtuvieron los siguientes resultados: Se determinó que la gestión de calidad y la capacitación laboral se desarrollan de manera igual para seguir en competitividad en el mercado; se logró observar que muy pocas veces realizan un diagnóstico de capacitaciones utilizado estrategias, debido a que no cumplen eficientemente con los distintos aspectos en el ciclo de mejora continua (ciclo Deming)., tienen como objetivo de generar ganancias y son microempresas; la mayoría es constituida como persona natural. Respecto a la Gestión de calidad, la mayoría aplican la gestión de calidad en su empresa, no logran identificar los objetivos establecidos de la empresa, muy pocas veces realizan un cronograma de actividades a

desarrollarse, muy pocas veces realizan cambios a su plan aprobado, en su gran mayoría no desarrollan actividades de mejora planeada, con muy poca probabilidad que inspeccionen las actividades desarrolladas en el negocio; así mismo, se logró observar que muy pocas veces realizan las toman decisiones en situación que se presente.

- Según **Poma (2018)** en su investigación finalizada tuvo como objetivo general, describir las principales características de la gestión de calidad con el uso de liderazgo transformacional en las micros y pequeñas empresas del rubro venta de partes, piezas y accesorios de vehículos automotores de la ciudad de Huaraz, 2017. La investigación es de nivel descriptivo no experimental transversal-transaccional y para el recojo de la información se determinó una población de 10 representantes de las MYPES. En dicha investigación se aplicó la técnica de la encuesta, un cuestionario de 27 preguntas cerradas. El autor concluye obteniendo como resultado de la encuesta lo siguiente: El 50% de los representantes nunca establecen objetivos y metas en los planes; el 70% muy pocas veces realizan la asignación de recursos necesarios en la implementación de planes; también que los representantes de las MYPES en su mayoría los mismos dueños: varones, adultos de 31 a 50 años de edad, teniendo estudios secundarios culminados con permanencia en el rubro de 4 años a más constituidas sus empresas como Persona Natural y la aplicación de la gestión de calidad de manera deficiente y liderazgo transformacional de manera inadecuada.
- Según **Herrera (2019)** objetivo general determinar la caracterización de liderazgo y capacitación de las MyPes, sector servicio rubro distribuidoras de venta de celulares en el cercado de tumbes, 2018 , Con una metodología de

investigación de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal; con un población de 39 trabajadores, utilizando la encuesta se llegó a la conclusión : que si aplican el liderazgo realizando un a distraimiento al nuevo personal para que conozca sobre la empresa cuáles son sus funciones y objetivos que tiene que realizar, los empleados muestran gran rendimiento están siempre dispuestos a asumir nuevos desafíos. El liderazgo que aplican es el manejo del poder (liderazgo autocrático) para conducir con responsabilidad el negocio; tienen buena comunicación dentro la empresa con su gerente y con sus compañeros de tal forma que solucionan de manera positiva los problemas que puedan presentar con sus trabajadores en algunas ventas siempre ven el lado positivo para poder concretar sus ventas y solucionar problemas futuros.

- Según **Quispe (2019)** La presente investigación ha tenido como objetivo general describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las MyPes del sector comercio rubro venta de calzados centro comercial n° 02, del distrito de Juliaca, año 2018. La investigación se ha desarrollado bajo la siguiente metodología tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental - transversal. se utilizó un formulario de 17 preguntas la población está conformada por 11 MyPes el mismo que corresponden a la muestra. Llevándonos a las siguientes conclusiones las MyPes están dirigidas por personas con una edad de 31 a 50 años, en su mayoría de Mypes son dirigidas por el género femenino, las personas encargadas de los negocios tienen grados de estudios de secundaria, la mayor parte de dueños se desempeñan en el cargo un promedio de 7 años a más, en su mayoría realizan técnicas innovadoras de mejora continua , tienen dificultades a la hora de adaptarse a las nuevas técnicas,

se reflejan buenos resultados una vez realizado correctamente los procesos mejorando el rendimiento del negocio de los empresarios.

- Según, **Cuenca (2019)**. En su informe Determinar la caracterización de la gestión de calidad y satisfacción del cliente en las MyPes sector servicio rubro restaurantes en el cercado de Tumbes, 2018. Utilizando una metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental; aplicando la encuesta; con una población de 68 clientes de las 18 MyPes dedicadas al rubro de restaurantes Se concluye los clientes manifestaron lo siguiente la falta de compromiso que tienen los trabajadores y propietarios por no estar comprometidos con los productos que ofrecen , no son de buena calidad como el cliente desea obtener , no se toma en cuenta las opinión que les brindan los cliente para realizar una mejora , se considera una falta grave por parte de sus clientes que les ofrezcan productos que no tienen generando una gran perspectiva pero se llevan una gran desilusión al no cumplir los clientes se sienten no valorados .
- Según **Guerrero (2018)** la presente investigación tuvo como objetivo determinar las características de competitividad y gestión de calidad de las MYPES, sector servicio rubro distribuidoras de venta de celular en el cercado de Tumbes, 2018 se han identificado que existen siete (07) MyPes conclúyelo siguiente : adquiriendo productos novedosas ayuda atraer a sus nuevas clientes generando una imagen de compromiso y competitividad, se obtiene un aumento de valor del precio de los productos por obtener equipos de última innovación, de la siguiente manera realizan algunas facilidades de pago fraccionamientos de pagos en cuotas accesible en la compra y obteniendo algunos descuentos si realizan sus compras al contado ,el personas se encuentra capacitados para brindar información con

respecto a los equipos y sus características, con cordialidad respeto se atiende al cliente obteniendo buenos resultados por consiguiente se obtiene compras de sus equipos ofreciendo garantía si fuese el caso .

➤ Según **Rosales (2018)**, El objetivo de la siguiente investigación ha sido Determinar la caracterización de la atención al cliente y la competitividad de las MyPes, sector servicio rubro venta de teléfonos móviles en el cercado de Tumbes, 2017. Bajo la metodología de investigación Descriptivo, nivel cuantitativo y diseño es no experimental de corte transversal; para este trabajo se usó una población de 68 clientes para la variable competitividad de las 10 MYPES del rubro venta de teléfonos móviles, se les realizo una encuesta. Concluyendo se dispones de instalaciones apropiadas para poder ofrecer sus productos, existe una buen a relación entre trabajadores y consumidores, generando confianza para poder ofrecer sus productos de una manera más fácil de acuerdo a las necesidades que tengan, si llegan a tener alguna falla de sus productos se pueden acercas para poder el tema de la garantía de sus productos , si hubiese el caso que tuvieron algún inconveniente por parte de una mala atención se procederá a llenar el libro de reclamos, se atienden las quejas y reclamos de los clientes .

➤ Según **Alva (2017)** hace mención en su investigación tuvo como objetivo: Determinar las características de gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribución de bebidas en el distrito de San Juan Bautista, año 2016., La investigación es de tipo cuantitativa, descriptiva, no experimental, Se aplicó cuestionario a una población y muestra de 24 representantes de MyPes del rubro, obteniendo como resultado en un gran porcentajes son formales, teniendo a sus trabajadores en planilla con todos sus

beneficios correspondiente a ley consideran que generan más gastos por tener a sus personal en planillas , los representantes legales de dichos negocios tienen una edad de 33 a 44 desconocen técnicas de gestión empresarial trabajan a base a documentos estandarizados mucho de ellos no pueden llevar el control a la hora de realizar las distribuciones por no tener un cronograma de actividades para poder facilitar las entregas programadas, realizar capacitaciones tiene buenos resultados con los trabajadores de tal forma los clientes se sienten más satisfechos por su atención y por el compromiso que tienen para realizar las entregas con responsabilidad a fechas programadas.

- Según **Escobar (2017)** en su investigación se mostró como objetivo: Determinar las características de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la Cooperativa Agraria appbosa, Distrito de Marca velica, provincia de Sullana. Año 2017. Es de tipo Descriptiva, de nivel cuantitativa no experimental. Se aplicó como instrumento la encuesta, a 22 representantes entre directivos y personal de confianza. Los resultados obtenidos Los principios de la gestión de calidad que se han identificado en la podemos mencionar que la toma de decisión con el sistema que utilizan están obteniendo buenos resultados de manera que puede realizas un control sobre la información que necesitan para cada área de producción genera una forma más rápida de analizar y toma decisiones más acertadas, la participación del personal es fundamental que tengan buen comunicación e incentivan a sus colaboradores con bonificaciones y otros tipos de incentivos para el buen desempeño laboral de manera que puedan obtener un mejor rendimiento para la empresa obteniendo buenos benéficos para ambos. Teniendo buena relación con los proveedores se

obtiene un buen desarrollo de actividades saliendo beneficiados ambos generando un buen ambiente en el trabajo.

- Según, **Moriyoshi (2017)**, la investigación finalizada tuvo como objetivo general determinar las principales características de la Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de equipos de sonido e instrumentos musicales, distrito de Chimbote, 2017. La investigación fue, de diseño no experimental – transversal, y se escogió en forma dirigida, una población muestra de 7 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 22 preguntas. Obteniéndose los siguientes resultados. El 57,1% de los representantes tiene una edad entre 31-50 años. El 57,1% tienen estudios superiores. El 77,4% llevan en el cargo entre 4 a 6 años. El 100,0% tienen entre tiene entre 1 a 5 colaboradores. El 85,7% tienen como trabajadores a personas que no tienen vínculo familiar con los dueños. Menciona el 57,1% que desconocen el término gestión de calidad. El 71,4% aplican en su gestión la atención al cliente. El 57,1% de los representantes aseguran que la gestión de calidad contribuye que desarrolla un mejor rendimiento de la empresa. El 71,5% consideran que la atención al cliente es fundamental para establecer una fidelidad con el establecimiento. El 85,7% se desarrolla como factor importante en el servicio la atención personalizada. El 100,0% consideran que no brindan una buena atención al cliente, por una mal organización del personal. El 71,4% cuentan con clientes más satisfechos.

2.1.2. Antecedentes de rentabilidad

- Según **Laysa (2020)**, en su investigación terminada especifica que el Financiamiento y su influencia en la rentabilidad de las micro empresas del sector terciario rubro transporte fluvial de los puertos de la ciudad de Pucallpa, 2019. El financiamiento interviene en la productividad de las organizaciones que cuentan con un plan estratégico de desempeño de recursos y un consejero que le ayude a enfocarse en sus fortalezas superar sus debilidades. la influencia del financiamiento es la rentabilidad de las microempresas del sector terciario es básico y primordial con un financiamiento adecuado acorde a sus ingresos con mejores tasas de interés y facilidades bancarias lograsen afianzar su estabilidad económica y competitividad laboral, acorde a la tecnología, y diversificación de su microempresa sociales podría ayudar a su microempresa a incrementar su rentabilidad, Sus ingresos y la de sus trabajadores presenta variaciones según temporadas, por lo que se concluye que un componente condicionante para la productividad de la microempresa es estar de conforme a la tecnología con la utilización conveniente de redes sociales diversificando sus servicios y aumentando por temporadas.
- Según **Silhí y Jherson (2019)** la presente investigación finalizada tiene como objetivo general determinar la incidencia de la Gestión de cobranza y liquidez de la empresa Berean Servicie S.A.C. en la ciudad de Tarapoto periodos 2017-2018. Realizada con una metodología de tipo aplicada y un nivel descriptivo y de diseño no experimental de tipo correlacional, teniendo la actuación de una variable independiente y otra dependiente, utilizando como muestra dos colaboradores del área de cobranza; así mismo se tendrá en cuenta a los estados

financieros de los periodos 2017 – 2018. El autor concluye que las deficiencias en la gestión de cobranzas, es la falta de emisión y aplicación de las notificaciones, la falta de llamadas telefónicas, y cronogramas de mensajes para prevenir al cliente del vencimiento de la deuda, por último, la falta de personal capacitado para efectuar las cobranzas. Con respecto al objetivo general, se aceptó la hipótesis que señala la gestión de cobranza incide negativamente en la liquidez de la empresa BEREAN SERVICE S.A.C., por cuanto se evidencio deficiencias en la gestión de cobranzas que afectaron a la liquidez; se concluye que las deficiencias en la administración de cobranzas, es la carencia de emisión y aplicación de las notificaciones, la falta de llamadas telefónicas, y cronogramas de mensajes para prevenir al comprador del vencimiento de la deuda, y al final la carencia de personal preparado para realizar las cobranzas. Con respecto al objetivo general, se admitió la hipótesis que apunta la administración de cobranza incide de manera negativa en la liquidez de la empresa BEREAN SERVICE S.A.C., por cuanto se evidencio deficiencias en la administración de cobranzas que afectaron a la liquidez de la organización.

- Según **Meza (2019)** El objetivo de la investigación ha sido Determinar las principales propuestas de mejora del financiamiento y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercialización de prendas de vestir en el Distrito de Huaraz, 2018, se desarrolló bajo metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y el diseño es descriptivo no-experimental, dirigidas a 21 MYPE de una población de 30 empresas del ;se aplicó un cuestionario de 19 preguntas, obteniendo los siguientes conclusiones : El estudio, describe el

financiamiento 81% se cree conveniente la creación de un institución dedicado exclusivamente al financiamiento, por otra parte 61.9% consideran que no es conveniente aliarse con otras empresas de su mismo sector para acceder a un financiamiento, el 38.1% de los representantes legales encuestado tiene como primera opción el financiamiento bancario y como segunda opción trabajar bajo crédito con los proveedores, El 57.1% no conocen Los diferentes tipos de financiamiento que le puedan dar las entidades financieras existente en el mercado. Para poder acceder a un financiamiento se debe tener un buen historial de crediticio el 71.4% , los representantes han tenido alguna dificultad al momento de realizar sus pagos de las cuotas programadas por su entidad financiera y el financiamiento obtenido en la mayoría de sus casos ha sido invertido en las diversas formar de capital de trabajo Sobre la rentabilidad se concluye que el 76.20% de los empresarios no realizan sus inventarios de manera eficiente, 90% de las MYPE no cuenta con los conocimientos de nuevas herramientas tecnología para control de ingresos y gastos de sus empresas, el 90% no analiza la rentabilidad que logran obtener con su cartera de clientes de esa forma disminuyendo sus márgenes de rentabilidad y el 81% de los encuestados no mide la rentabilidad obtenida en periodo determinados. se concluye que el financiamiento y la rentabilidad no van de la mano puesto que la adquisición de un financiamiento no asegura la optimización o mejora de los niveles de rentabilidad sin tener un control de costos y gastos. sin embargo, un financiamiento adquirido y manejado dentro de las necesidades de la MYPE para implementar podría mejorar los niveles de rentabilidad.

- Según **Garate (2018)** El presente trabajo se estableció t como objetivo describir las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MyPes del sector comercio, rubro compra y venta de madera del distrito de Manantay 2018. La metodología de investigación fue de tipo cuantitativa, se realizó un estudio con una población de 28 y una muestra de 21 microempresas, a se realizó un cuestionario de 36 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, la recolección de datos concluyo: Respecto a financiamiento en su gran mayoría las empresas se han autofinanciados, en su totalidad los encuestados no logran obtener financiamiento de otros prestamistas o usureros , a las microempresas se les otorgo los créditos a corto plazo. Indicador de capacitación Las empresas realizan capacitaciones a sus trabajadores ya que consideran que es una gran inversión para el negocio, Respecto a la rentabilidad creen que el financiamiento mejora la rentabilidad de la micro y pequeña empresa de manera que invierten en la capacitación continua con sus trabajadores para mejorar su rentabilidad obteniendo buenos resultados en los últimos años.
- Según **Rojas (2018)** El trabajo de investigación finalizado, se basó describir las principales características del financiamiento, y la rentabilidad de las MYPE del sector servicio- rubro, venta de medicinas naturales en la provincia de Huaraz de 2016. La metodología de investigación fue descriptiva no experimental y tipo cuantitativo, para la recolección de datos se tomó una muestra de 10 MyPes de una población 15 MYPE. Logrando los siguientes resultados: En un gran porcentaje de los empresarios utilizan financiamiento bancario, se encuentran satisfechos con la tasa de interés cobrado por el crédito

obtenido, se observó que un gran porcentaje afirmó haber utilizado la línea de crédito como instrumento financiero para su empresa. Por lo que se concluye financieros y cumplieron con los requisitos que solicitó la entidad financiera. Se ha analizado la rentabilidad. Se concluye que las ventas que realizan están representadas significativamente y también se observa que su rentabilidad patrimonial tiene un incremento severo porque al realizarse sus ventas están obteniendo buenas ganancias.

- Para **Cadillo (2018)**, en su investigación finalizada *Caracterización del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro-compra/venta de celulares de la provincia de Huaraz, 2017*. Se ha descrito los aspectos del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro – compra / venta de celulares de la provincia de Huaraz, 2017 donde el 62% manifestaron que si recurren para un financiamiento a los bancos, del 62% labora con varias entidades financieras, el 62% no solicita crédito en los dos últimos años, el 62% muestra que si ha sido de forma conveniente, el 38% su financiación ha sido con línea de crédito, el 62% el interés de su crédito no es correcto, el 85% que dicen usaron el financiamiento para una inversión interna para su compañía, el 31% plantea que invirtió en capital de trabajo, el 85% del crédito que recibió ha sido suficiente, el 92% que dice no usaron el financiamiento para una inversión externa. Solicitaron crédito a las cajas municipales de ahorro y crédito, del 92% no solicitaron créditos a las empresas en desarrollo para su financiamiento, el 69% no recurrieron a prestamistas, el 85% no participan en las juntas informales, el 85% aseguran que no invirtieron sus ahorros individuales. Se han descrito los tipos de

financiamiento de las micro y empresas pequeñas del sector servicio – rubro – compra / venta de celulares de la provincia de Huaraz, 2017 donde y el 85% mencionaron que se dirigió a largo plazo, el 85% confirma que las Entidades no Bancarias son quienes les proporcionan facilidades y el 62% plantea que si les entregaron el crédito requerido.

- Según **Espinoza (2018)** en el presente trabajo de investigación tiene como objetivo Determinar características del Financiamiento y la Rentabilidad de las MyPes del Sector Comercio - Rubro Ferretería del Distrito de Tumbes, año 2017, es de tipo de nivel descriptivo, con diseño no experimental, de corte transversal. se realizó una muestra que estuvo conformada por los 08 Gerentes, se aplicó a través de la técnica de la encuesta, el instrumento fue el cuestionario. Llegando a las siguientes conclusiones : se observa que el problema de falta de liquidez es superada al aplicar estrategias de reinvertir utilidades y la venta de activos, Por otro lado se observa que para el crecimiento del negocio se accede a entidades financiera a través de créditos financieros, Se ha podido identificar respecto a las fuentes de financiamiento utilizadas, es de nivel alto y fuerte ya que al verificar por indicador se entiende que acceden a tener financiamiento de fuentes internas al revertir sus utilidades, así mismo acceden al financiamiento. factores que influyen en la rentabilidad, se concluye que es de nivel alto y fuerte ya que se aprecia que la empresa tiene mayor influencia y participación en el mercado debido a los productos que brinda , innovadores y de buena calidad que sus demás competidores, logrando de esta manera ser más productivos y tener costos operativos razonables que contribuyen a mejorar su tasa de crecimiento en el mercado en donde se

desenvuelve, las formas de elevar la rentabilidad, las empresas deben de disminuir sus gastos generales debiendo ser solo los necesarios para el funcionamiento de la empresa, así mismo introducir nuevos productos al mercado pero sin excederse en los stocks, la implementación de una tienda online aportaría en la rotación de activos dando a conocer a sus productos a nuevos clientes a que residen fuera del distrito de tumbes, finalmente la utilización de financiamiento ajeno ayuda a la empresa a consolidarse y a que esta genere confianza ante sus proveedores.

- Según **Anchapuri (2017)** El desarrollo de la presente investigación tiene por finalidad determinar la relación que existe entre el financiamiento y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro compra y venta de abarrotos en el distrito de Nuevo Progreso, provincia de Tocache, 2017. La metodología de averiguación seguida en este análisis, es de tipo aplicada, con grado de indagación detallada y su diseño es correlacional detallado pues se limitó solo a explicar la conducta de las cambiantes tanto del financiamiento y la productividad, para el recojo de información se usó el cuestionario con cuestiones bien estructurados ciertos dicotómicas y otros de elección múltiple. El autor concluye que la mayor relevancia se llegó que el financiamiento se relaciona de manera positiva con la 29 productividad de las MyPes ya que las utilidades y beneficios que logre obtener se debería básicamente a la mediación del financiamiento, de acuerdo con la tabla 13 donde el 25% aseguran que su productividad ha crecido en un 15%, y un 20% aseguran que ha crecido su productividad en un 20%. Las MyPes en nuestro país surgieron como fenómeno socioeconómico que busca contestar a muchas

de las necesidades insatisfechas de los sectores más pobres población, es una opción frente al desempleo, a los bajos recursos económicos y a la carencia de posibilidad de desarrollo, en este entorno, cuán fundamental es hallar la interacción que existe entre el financiamiento y la productividad.

➤ Según **Huerta (2017)** en su investigación finalizada determino que la caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MyPes sector servicio rubro restaurantes en el mercado central de Huaraz, periodo 2016. Se han descrito las características del financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes en el mercado central de Huaraz, periodo 2016 se detalla que la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, , Estos resultados muestran objetivamente que los propietarios de las micro y pequeñas empresas de los restaurantes no hacen un estudio financiero conveniente ,desconocen de sus ganancias netas y su productividad para conocer su liquides financiera ; no hacen la descomposición de la productividad; se puede concluir que el aspecto de la productividad es administrado en forma clásico y precaria, los componentes de aumento son relevantes de tal forma que se tienen que ejercer en forma idónea y rigurosa en dichos tiempos de alta competitividad.

➤ Según **Manihuari (2017)**, En el presente trabajo de investigación Caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro compra y venta de accesorios de celulares del distrito de callería, 2016. La investigación es de tipo cuantitativo-descriptivo, no experimental-transversal retrospectiva, para el recojo de la información se escogió 16 microempresarios, se obtuvieron los siguientes

resultados: Datos generales de los representantes de las MyPes: La mayor parte de los representantes de las MyPes son adultos y poseen entre 26 años a más, el 56% son de género femenino, y poseen nivel de instrucción superior no universitaria y la ocupación que se destaca con 69% es comerciante. En el Financiamiento de las MyPes se afirma que la mayor parte de las MyPes se financian por terceros y reciben crédito de entidades bancarias, el 76% paga el 1.25% de interés mensual. Dichos créditos fueron a extenso plazo y no precisan en que invirtieron sus créditos recibidos. Productividad de las MyPes: El 88% de las MyPes encuestadas afirmaron que su productividad mejoro en los últimos años gracias al financiamiento.

2.2. Bases teóricas y conceptuales

2.2.1. Gestión de Calidad

2.2.1.1. Definición:

Según Raffino (2020). La gestión de calidad es una serie de procesos que se deben desarrollar ordenadamente que permitir a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las distintas actividades que desarrollan. De esta manera se puede garantizar una estabilidad y consistencia en el desempeño para poder cumplir con las expectativas de los clientes.

La gestión de calidad varía según cada área de trabajo se debe establecer diferentes procesos, por lo cual se establece sus propios estándares “estándares”, es decir, modelos de referencia para evaluar el nivel de desempeño de la organización.

Según Leidinger, (2020) A la gestión de la calidad se le puede considerar como la manera de dirigir y liderar en las empresas, su aplicación se debe realizar dentro

de un enfoque sistémico que considera todas las relaciones coordinadas entre todas las áreas de la empresa teniendo una comunicación efectiva. La calidad se demuestra a través de características físicas y funcionales, puede medirse mediante la satisfacción de clientes y usuarios.

Analizar los procesos son necesarios para poder aplicar las herramientas de gestión de calidad. Evaluar cada uno de los procesos facilita en el desarrollo para implementar nuevos procesos que tengan como objetivo obtener mejores resultados en la productividad de tal manera se pueda reflejar en todas las áreas de la empresa.

2.2.1.2. Ventajas:

Según Centro Nacional de Información de la Calidad (S.F)

a. La organización se asegura que funcione bien y de tal manera se puedan cumplir los objetivos propios de la institución. Es necesario que los objetivos de calidad del sistema, deben de tener relación con los objetivos del negocio. Si los objetivos de calidad son distintos, o no tienen relación con los de la empresa, a lo mejor se cumplen, pero el Sistema no ayudara correctamente para que pueda cumplir sus Metas y Objetivos.

b. Si usted cuenta con un sistema de gestión de calidad, para el desarrollo de sus actividades. El Sistema nos ayuda a analizar el desempeño de forma completa dentro de las instalaciones, además nos permite detectar nuevos métodos de trabajo, en las cuales se puedan implementar exitosamente, se reflejarán un gran cambio en el desempeño de la organización después de realizar los nuevos métodos.

c. Se organiza de una manera fácil y practica para desarrollar actividades obteniendo mejores resultados, La organización por procesos es una herramienta que permite producir resultados superiores debido a la cooperación generado por todos en diferentes diversas áreas compartiendo las habilidades y experiencias de sus miembros.

2.2.1.3.Desventajas:

Según Susana Chamorro (2016) propone las siguientes desventajas:

- Se ocupa bastante tiempo para desarrollar el proceso de gestión de calidad
- Se utiliza más y adecuados sus recursos.
- Genera extensa documentación para que se registren todos los procesos que se viene desarrollando
- El plan operativo origina cierta burocracia

2.2.1.4.capacitaciones:

Pérez (2021) es un conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa. permite a los trabajadores poder tener un mejor desempeño en sus actuales y futuros cargos, adaptándose a las exigencias cambiantes del entorno de a tal manera el empleado se prepara mejor y aumenta las posibilidades de subir de escala o cargo y a su vez la empresa motiva a los trabajadores considerándolos importante su formación y los impulsa a fortalecer sus conocimientos, es un beneficio para el negocio. Si la empresa logra capacitar a sus trabajadores, mejora la producción obteniendo mejores resultados.

2.2.1.5.Importancia de la capacitación:

Reza (2002), Para las empresas es muy importante capacitar a su personal, gracias a ello aumentan la eficiencia y la productividad, tanto para la empresa como para sus trabajadores. En realidad, no existen desventajas considerables al capacitar al personal, en algunos casos las empresas no deciden utilizarlos porque son un poco alto los costos en algunas ocasiones son elevados en ocasiones más alto el costo de la capacitación, las capacitaciones que obtienen las empresas y los trabajadores les permite mejorar los estándares de calidad, en la producción, seguridad y bienestar. Tanto para la empresa como para el trabajador.

2.2.1.6: Concepto de liderazgo

Según bembibre. (2010) un buen líder es una persona que demuestra autoridad y seguridad de manera natural y que ejerce sin esfuerzo o sin autoritarismos. el líder es aquella persona tiene carisma, capacidades para dirigir al grupo y tiene seguridad, trabajando todos por igual para poder cumplir los mismos objetivos, teniendo en cuentas estas características que lidera las demás personas que se encuentren alrededor se sienten atraídos inconscientemente. Es necesario e importante que el líder sea reconocido por todos los miembros del grupo, el liderazgo sea claro y coherente, que demuestre experiencia y conocimiento en la tarea, que sea sociable. muchas veces el liderazgo se confunde con el jefe.

2.2.2. Rentabilidad

2.2.2.1. Definición

Según Mytriplea (2020) Cuando hablamos de rentabilidad empresarial nos dirige a la capacidad que tiene una empresa para poder generar los beneficios suficientes, en relación con sus ventas, activos o recursos propios, para ser considerada rentable. Tiene mayores ingresos y menos gastos esa debe ser la diferencia que debe haber para que tenga una suficiente estabilidad para poder mantenerse de manera sostenible y seguir creciendo, analizar la rentabilidad es evaluar la relación que existe entre sus utilidades y sus beneficios, y los recursos que han utilizado para obtenerlo.

2.2.2.2. Importancia de la rentabilidad:

según María de gea (2019) Por lo tanto, la rentabilidad nos permite comparar el retorno de la inversión en un tiempo de determinado, es recomendable que cualquier inversión realizada se debe tener en cuenta los riesgos que contrae cada operación, de esta manera poder exigir la rentabilidad adecuada.

Cuanto mayor sea el riesgo que lleve asociado en una inversión, mayores serán su tasa rentabilidades se le exigirán, es decir, se tratará de una inversión con un mayor coste de capital.

2.2.2.3. Concepto de financiamiento.

Según Raffino (2020) El financiamiento es la manera de conseguir un efectivo para poder financiar un proyecto o inyectar liquides en la empresa. elemento clave para el éxito de cualquier proyecto, involucra a los recursos que se

necesitarán para ponerlo en marcha. Todo proyecto necesita de una u otra manera una financiación.

2.2.2.4.Fuentes de financiamiento

Según conexiones (2019)

- **Los ahorros personales:** la mayoría de negocios de los negocios sean dado a iniciado mediante los ahorros personales y recursos que tenga un individuo.
- **Los amigos y parientes:** otro medio de financiar son los amigos en algunos casos prestan dinero sin intereses o a tasas muy bajas, resultando de muy buen provecho para iniciar un negocio.
- **Juntas:** Es una forma de ahorrar entre número determinado de personas con un compromiso de aportar periódicamente con los integrantes que estén dentro de la junta. De forma rotatoria, cada integrante percibe un monto que proviene de los aportes de los demás.
- **Bancos y cooperativas:** son las fuentes de financiamiento más utilizadas. Se requiere tener un proyecto de inversión y sustentarlo pasar por una calificación luego de ser evaluado y si se ve que es viable se le otorgara el financiamiento ya que no genera un riesgo para las entidades financieras.
- **Empresas de capital de inversión:** estas empresas brindan un apoyo financiero quienes quieran expandirse, a cambio de acciones o un interés parcial en el negocio.

2.2.2.5. Ley de las MyPes

Según el congreso de Republica (2013) El 02 de julio del 2013, el congreso de la república promulga la ley n° 30056 que modifica las diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y crecimiento empresarial este tiene entre sus objetivos establecer el marco legal para la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las micro y pequeñas empresas incluye modificaciones a varias leyes entre que las actuales y la ley MyPes d.s.n°007-2008 texto único ordenado de la ley y promoción de competitividad, formalización y desarrollo de las micro y pequeñas y acceso del empleo decente, las empresas individuales de responsabilidad limitada (EIRL) pueden acogerse al nuevo rus decreto legislativo 937, ley del nuevo régimen único simplificado simple que cumplan los requisitos establecidos por dicha norma, se transferirá la administración del registro nacional de la micro y pequeña empresa (remype) pasando del ministerio de trabajo (mintra) y a la sunat, las microempresas que se inscriban en el remype gozarán de amnistía en sanciones tributarias y laborales durante los tres primeros años contados a partir de su inscripción y siempre que cumplan con subsanar la infracción siendo las empresas que se acogieron al régimen de la microempresa establecido en el D.L. N°1086, ley de promoción de 37 la competitividad, formalización y desarrollo de la micro y pequeña empresa y la del acceso al empleo decente. A partir de esta norma se denomina texto único ordenado de la ley de impulso al desarrollo productivo y al crecimiento de empresarios. Puntos importantes destacados en la ley Microempresa: hasta 150 UIT 1 – 10 trabajadores y sus ventas 150 UIT. Pequeña empresa: hasta 1700 UIT trabajadores 1 – 100 hasta 150 UIT – 1700 UIT. Mediana empresa: ventas anuales 1700 UIT y hasta 2300 UIT que beneficios trae esta ley para las MyPes las microempresas que durante

02 (dos) años calendarios consecutivos supere el nivel de ventas establecidos (150 UIT por año), podrá conservar por 01(un año) calendario adicional el mismo régimen laboral.

III. HIPÓTESIS

Según (Fidias 2012) No todas las investigaciones tienen hipótesis ya que en los estudios donde se van a describir los conceptos y variables no se puede establecer hipótesis. Este estudio no se aplica hipótesis

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de investigación

El estudio es de diseño no experimental, tipo cuantitativo y nivel descriptivo, centrada en la determinación de las características de los contenidos de las dimensiones de Calidad de Servicio y Competitividad de las MYPES. (Hernández et al., 2017)

4.2. Población y muestra

La población es finita 89 empresas y estuvo constituida por trabajadores de las tiendas de ventas de equipos telefónicos, Tumbes. La muestra está constituida a criterio del investigador considerando la totalidad de trabajadores. Desempeñando sus funciones de acuerdo a los criterios de inclusión.

Tabla 1. Población

Nombre	Ruc	Trabajadores
OVIEDO ZAPATA FREDELINDA	10002009574	3
GARRIDO GARCIA LUIS ENRIQUE	10002060341	2
JIMENEZ ARRUNATEGUI CLAUDINA	10002071601	2
DOMINGUEZ SAAVEDRA GUIDO SURIEL	10400691733	2
CELL PHONES A & V E.I.R.L	20409474773	3
SERVICIOS GENERALES AJCM S.G. E.I.R.L.	20600175981	3
INVERSIONES EDCOM ED & L E.I.R.L.	20603704828	3
VINCES MORAN JENNER HAROLD	10459452503	2
SANCHEZ ARCAJA ASTRID MASSIEL	10710949986	2
GONZALES GUERRERO ANTHONY LUIS	10753104424	2
JIMENEZ AREVALO RUDY ABEL	10476943944	2

CORNEJO MONTOYA KARI LUCIA	10718748165	2
AVILA DIOS HIRVIN JHAMPIER	10451996393	2

Fuente: Elaboración propia.

4.3. Definición y operacionalización de variables

Tabla 2. Operacionalización de variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de calidad	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. Según, Raffino (2020)	Se describirá la variable gestión de calidad de acuerdo a sus dimensiones e indicadores permitiendo determinar sus características respecto al grupo de estudio.	Capacitación	Inducción	Likert
				Frecuencia	
			Liderazgo	Importancia	
				Beneficios	
			Atención al cliente	Percepción de servicio	
				Relaciones interpersonales	
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Rentabilidad	Cuando hablamos de rentabilidad, nos referimos a la capacidad de una inversión determinada de arrojar beneficios superiores a los invertidos después de la espera de un período de tiempo. según Maria (2020)	Se describirá la variable rentabilidad de acuerdo a sus dimensiones e indicadores permitiendo determinar sus características respecto al grupo de estudio.	Financiamiento	creditos	Likert
				Inversion	
			Gestión operacional	Productividad	
				Crecimiento en el mercado	
			Rentabilidad	Ceuntas por cobrar	
				Instalaciones	

FUENTE: Elaboración propia

4.4.técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el estudio se recolectaron los datos durante el año 2019. Para ello, se solicitó la autorización de los propietarios de las MyPes, para la aplicación de las encuestas a los trabajadores; una vez autorizado se presentó el estudio, sus objetivos y se solicitó el consentimiento informado, previa firma del consentimiento se procedió a realizar el recojo de los datos. Para la recolección de datos se empleó la técnica de la entrevista, donde el investigador realizó las preguntas y resolvió la encuesta en función a las respuestas que el trabajador manifestó.

4.5.Plan de análisis

Se recolectaron las siguientes variables de *características de los trabajadores* como edad, sexo (femenino/masculino), grado de instrucción (Educación básica/Técnico/Universitaria/Posgrado); además las *características de las MyPes* como el número de trabajadores por MyPes, los regímenes tributarios (Nuevo Régimen Único Simplificado/Régimen MyPes/Régimen Especial/Régimen General); y, características de la gestión de calidad y rentabilidad (capacitaciones, liderazgo, atención al cliente y financiamiento, gestión operacional)

4.6.Matriz de consistencia

Tabla 3. Matriz de consistencia.

Formulación del problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Metodología	Escala de medición
¿Conocer las actividades de gestión de calidad MyPes en el sector comercio del rubro de venta de equipos telefónicos en el Departamento de Tumbes 2019?	No todas las investigaciones tienen hipótesis ya que en los estudios donde se van a describir los conceptos y variables no se puede establecer hipótesis. Este estudio no se aplica hipótesis Según (Fidias 2012)	<p>Objetivo general:</p> <p>Analizar y evaluar la gestión de calidad y rentabilidad de las MyPes en el sector comercio del rubro ventas de equipo en el departamento de Tumbes 2019.</p> <hr/> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluar el nivel de capacitación del personal en la gestión de calidad de las MyPes del sector comercio rubro ventas de equipos telefónicos en el departamento de tumbes, 2019. 	Gestión de calidad y Rentabilidad	<p>Tipo: Cuantitativo. Nivel: Descriptivo. Diseño: No Experimental.</p>	Likert

- Determinar la importancia que tiene el liderazgo y la atención al cliente en la gestión de calidad e las MyPes del sector comercio rubro ventas de equipos telefónicos en el departamento de tumbes, 2019.
 - Identificar el efecto del financiamiento externo en la rentabilidad de la MyPes del sector comercio rubro venta de equipos telefónicos en el departamento de Tumbes, 2019.
 - Determinar la gestión operativa en las empresas con relación a rentabilidad en las MyPes en el sector comercio rubro ventas de equipos telefónicos en el departamento de tumbes, 2019.
-

4.7.Principios éticos

Durante la ejecución del presente estudio se respetaron los principios para investigación en humanos, autonomía, justicia y confidencialidad (Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura, 2017); velando por el cumplimiento de las expectativas que presenta el artículo científico.

V. RESULTADOS

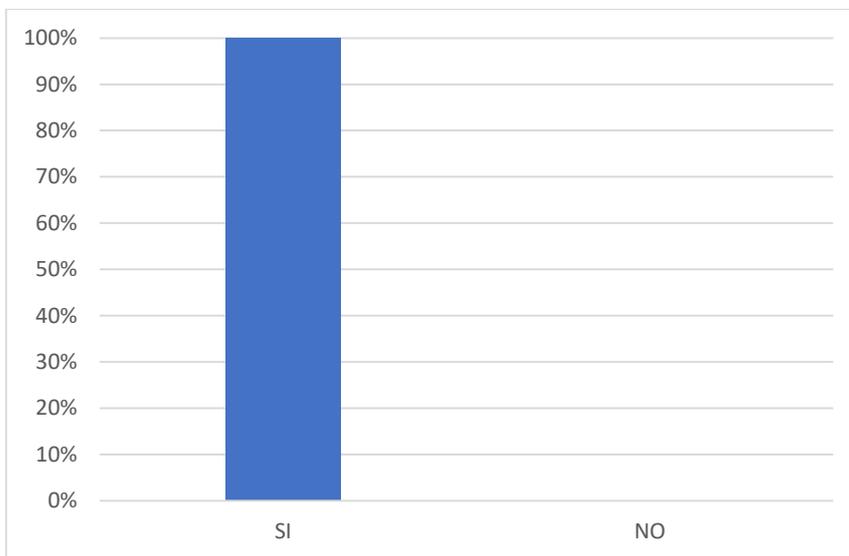
5.1. Resultados

Tabla 4 ¿Cree usted que la realiza capacitaciones entre sus trabajadores?

Opción	Fi	Hi%
Si	30	100%
No	0	0%
Total	30	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de venta de equipos telefónicos.

Figura 1.



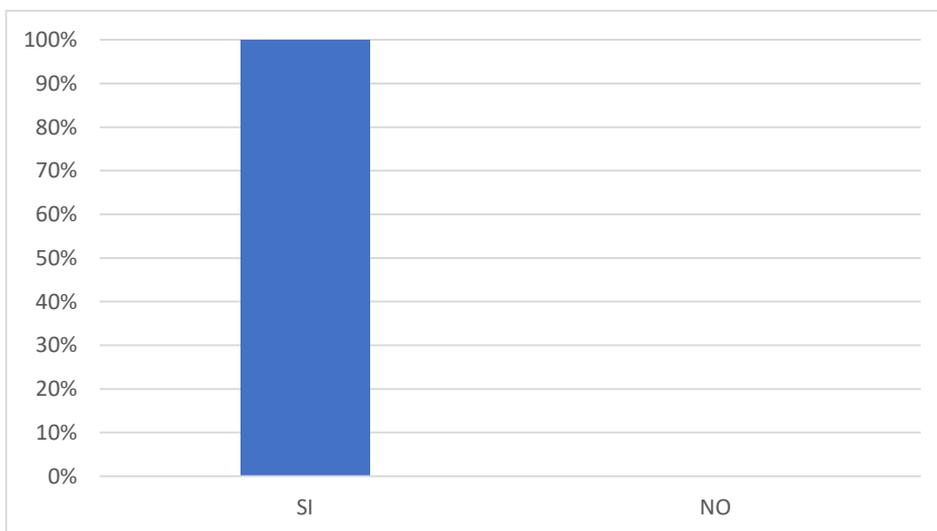
Fuente: Elaboración propia

Tabla 5. ¿Usted considera que se obtienen buenos resultados luego de realizar las capacitaciones en la empresa?

Opción	Fi	Hi%
Si	30	100%
No	0	0%
Total	30	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de venta de equipos telefónicos.

Figura 2.



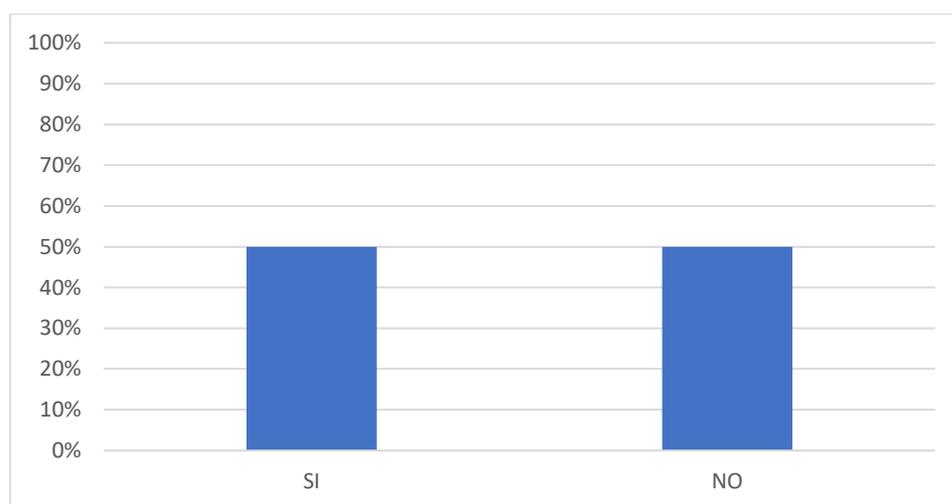
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6. ¿Cree usted que la empresa realiza capacitaciones sobre liderazgo?

Opción	Fi	Hi%
Si	15	50%
No	15	50%
Total	30	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de venta de equipos telefónicos.

Figura 3.



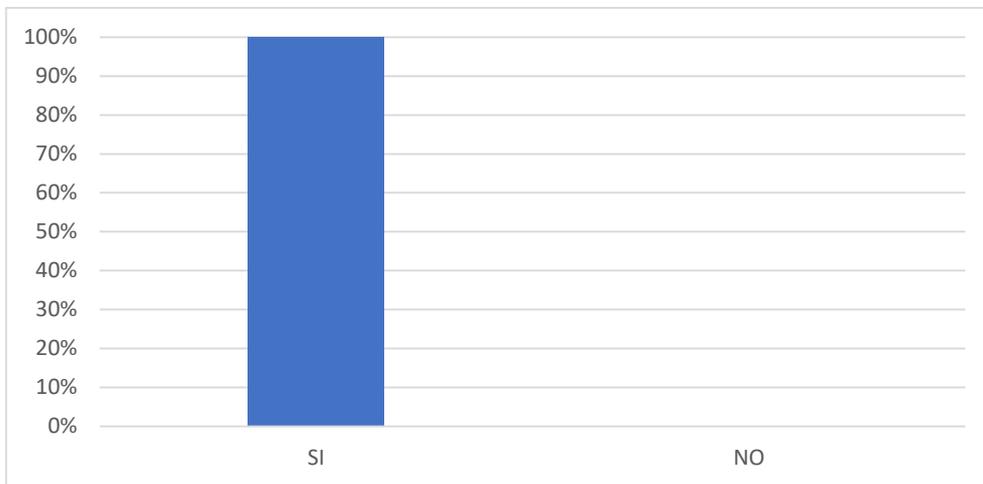
Fuente: Elaboración propia.

TABLA 7. ¿Aplica usted liderazgo en su empresa?

Opción	Fi	Hi%
Si	30	100%
No	0	0%
Total	30	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de venta de equipos telefónicos.

Figura 4.



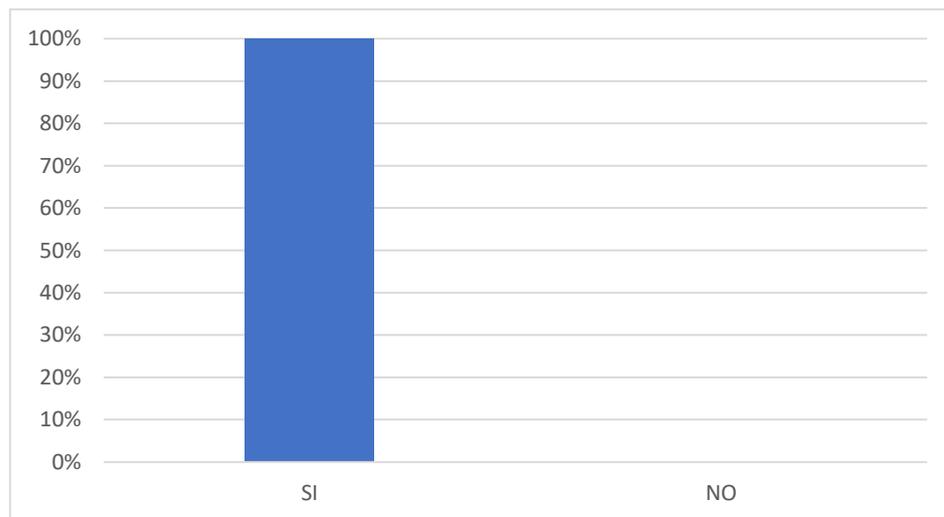
Fuente: Elaboración propia.

TABLA 8. ¿Considera importante el liderazgo para el desarrollo de la empresa?

Opción	Fi	Hi%
Si	30	100%
No	0	0%
Total	30	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de venta de equipos telefónicos

Figura 5.



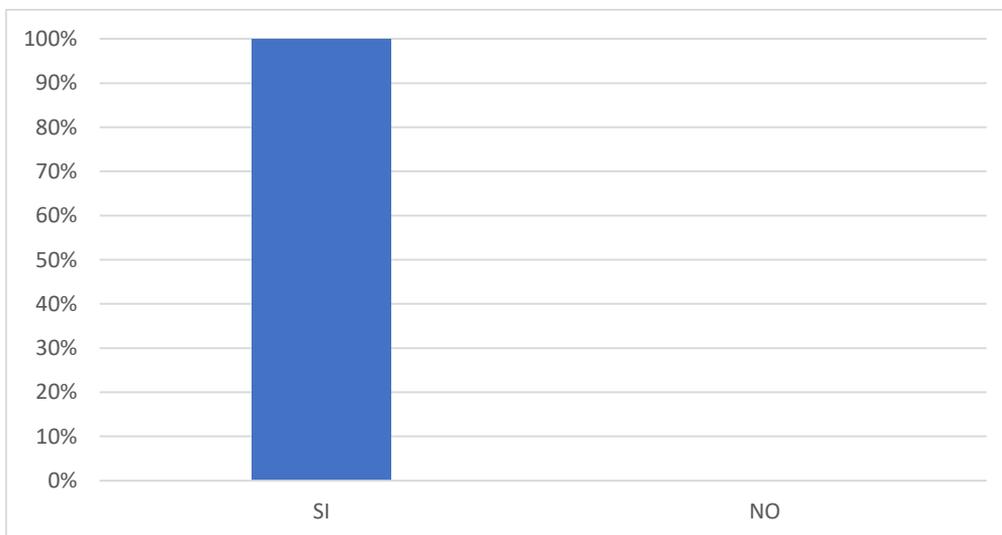
Fuente: Elaboración propia.

TABLA 9. ¿Considera usted que los productos que se ofrece son competitivos?

Opción	Fi	Hi%
Si	30	100%
No	0	0%
Total	30	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de venta de equipos telefónicos.

Figura 6.



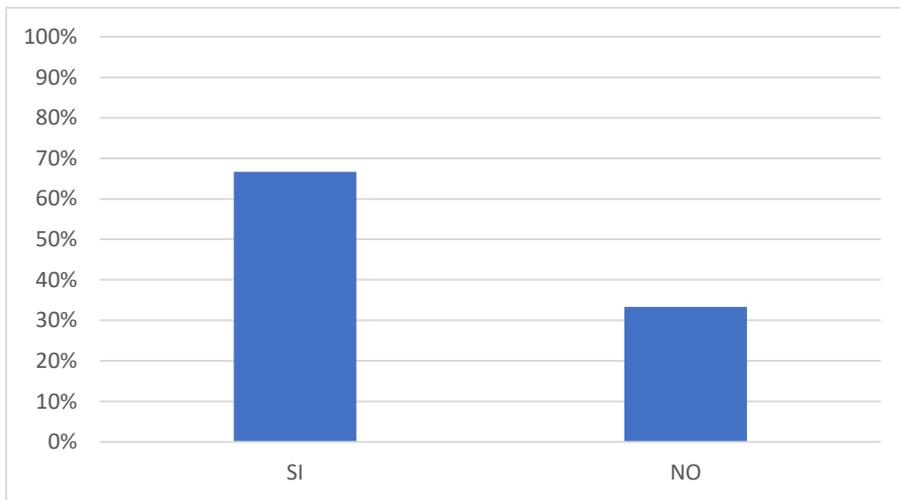
Fuente: Elaboración propia.

TABLA 10. ¿Considera que conoce cada una de las características de los productos para dar respuesta a los clientes?

Opción	Fi	Hi%
Si	20	66.67%
No	10	33.33%
Total	30	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de venta de equipos telefónicos.

Figura 7.



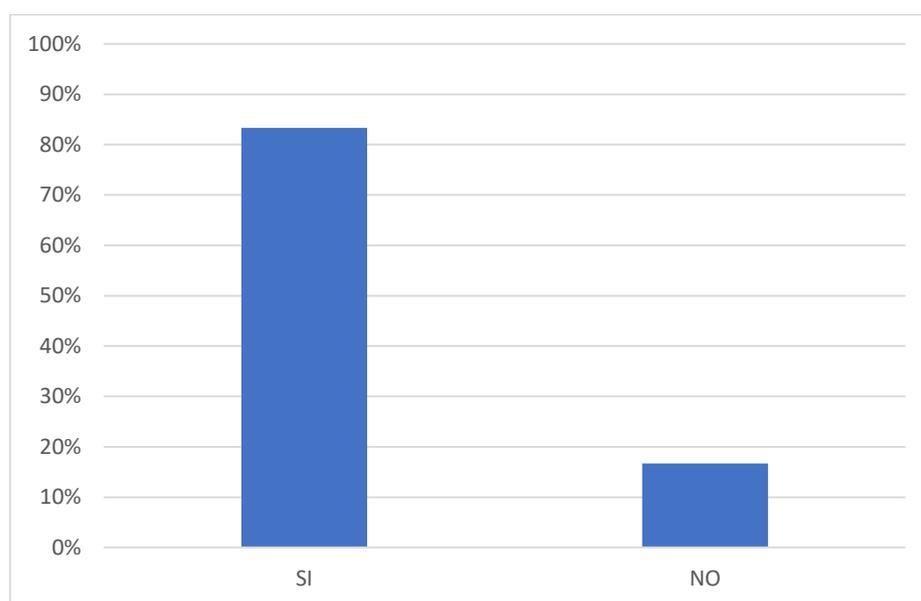
Fuente: Elaboración propia

TABLA 11. ¿Usted solicitó un crédito bancario para financiar su micro empresa?

Opción	Fi	Hi%
Si	25	83.33%
No	5	16.67%
Total	30	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de venta de equipos telefónicos.

Figura 8.



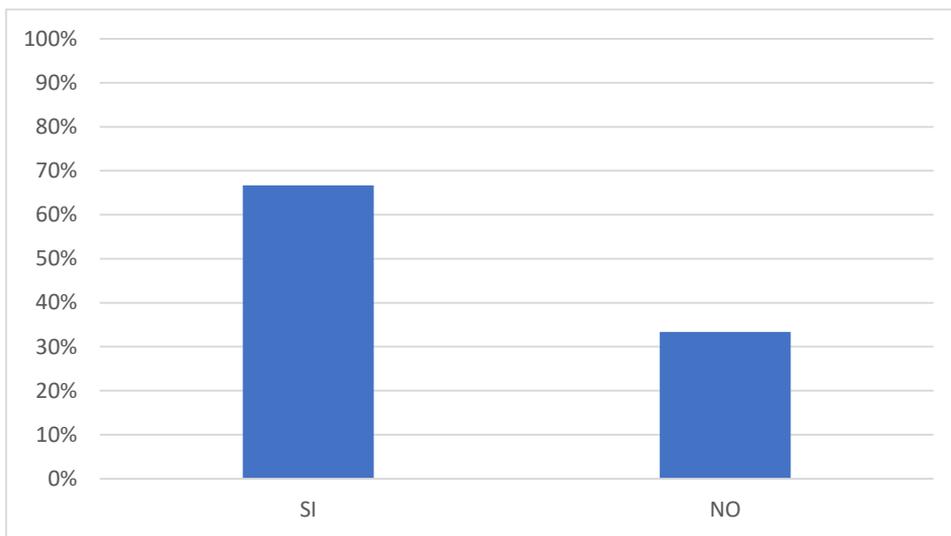
Fuente: Elaboración propia.

TABLA 12 ¿Hubo alguna restricción por parte de las instituciones financieras para acceder a un crédito financiero?

Opción	Fi	Hi%
Si	20	66.67%
No	10	33.33%
Total	30	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de venta de equipos telefónicos.

Figura 9.



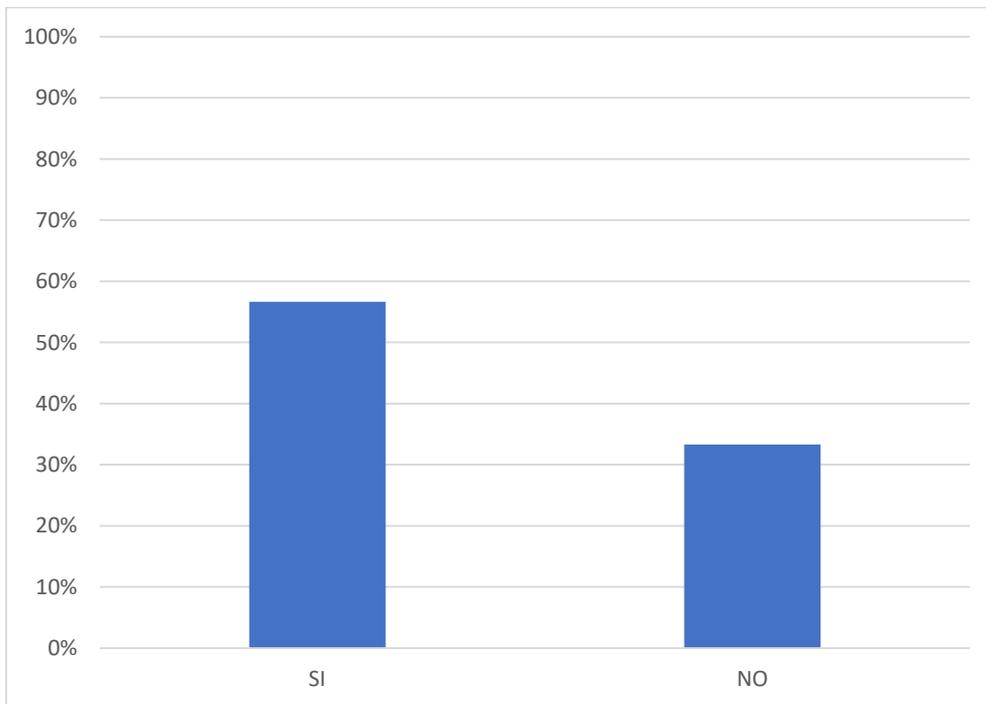
Fuente: Elaboración propia.

TABLA 13. ¿El crédito que se le otorgo fue suficiente para cubrir las necesidades de la empresa?

Opción	Fi	Hi%
Si	17.	56.67%
No	13	43.33%
Total	30	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de venta de equipos telefónicos.

Figura 10.



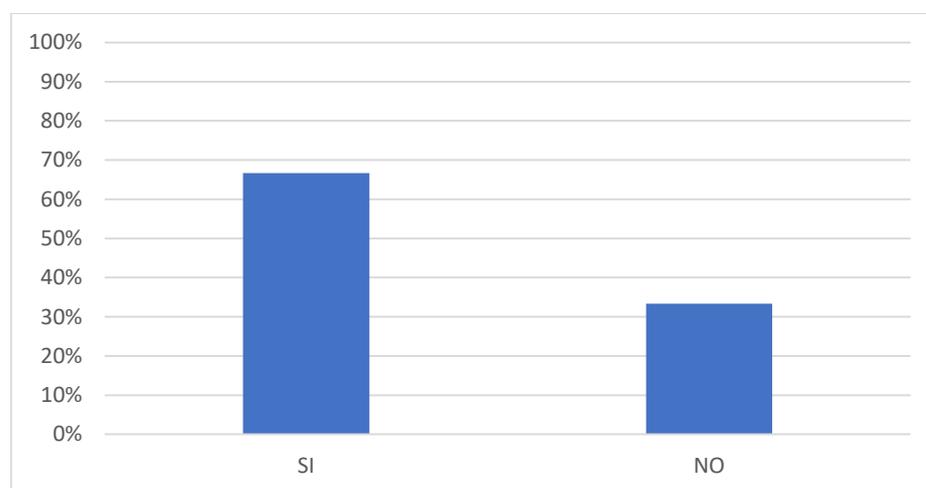
Fuente: Elaboración propia.

TABLA 14. ¿La rentabilidad de su empresa ha mejorado a través del financiamiento obtenido?

Opción	Fi	Hi%
Si	20	66.67%
No	10	33.33%
Total	30	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de venta de equipos telefónicos

Figura 11.



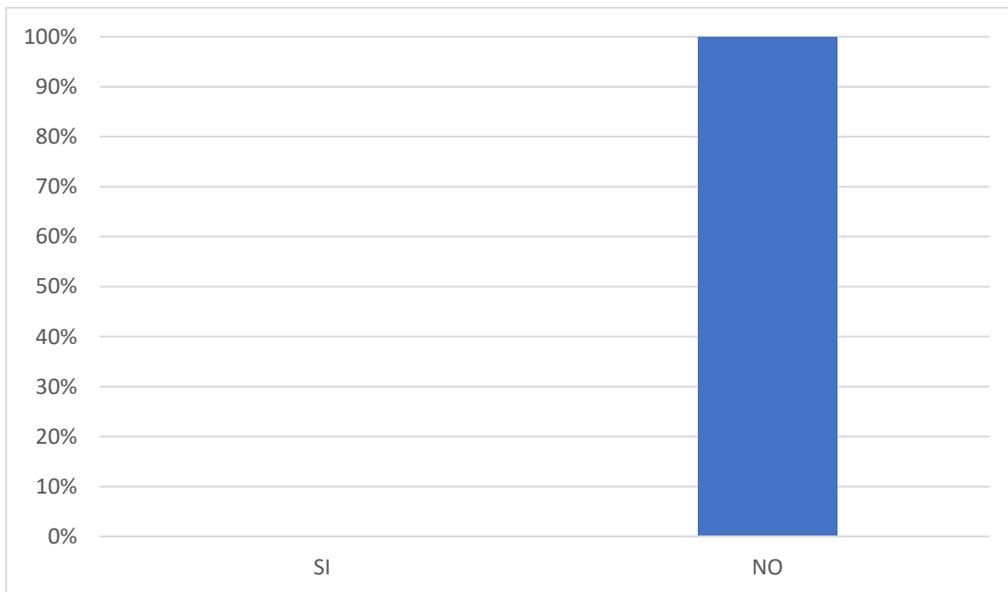
Fuente: Elaboración propia.

TABLA 15. ¿la empresa tiene cuentas por cobrar que puedan ayudar a mejorar en la empresa?

Opción	Fi	Hi%
Si	0	0%
No	30	100%
Total	30	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de venta de equipos telefónicos.

Figura 12.



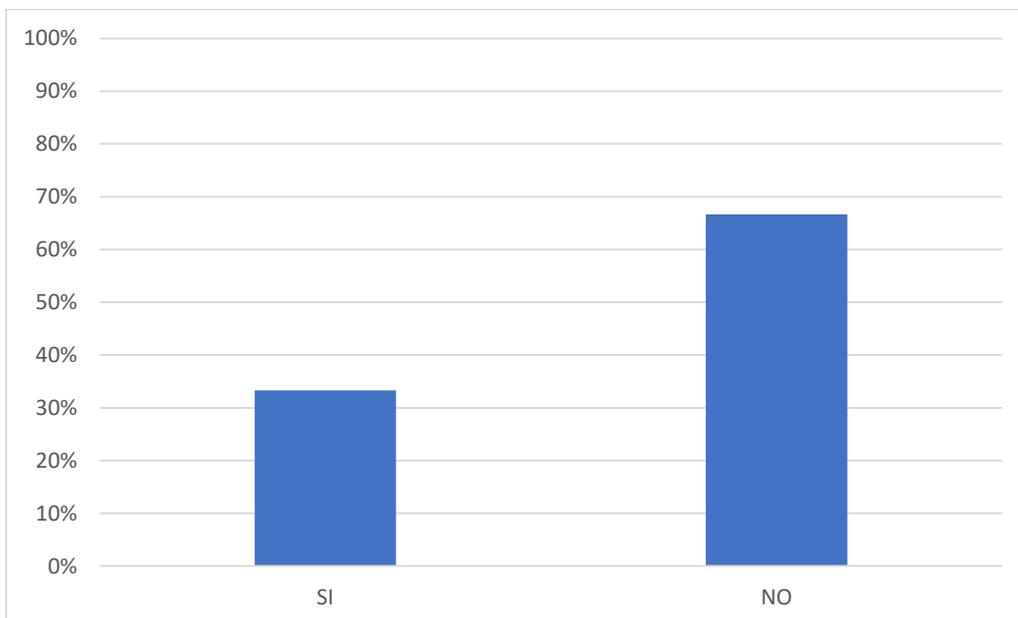
Fuente: Elaboración propia.

TABLA 16. ¿Usted logra completar las metas de ventas establecidas por la empresa?

Opción	Fi	Hi%
Si	10	33.33%
No	20	66.67%
Total	30	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de venta de equipos telefónicos.

Figura 13.



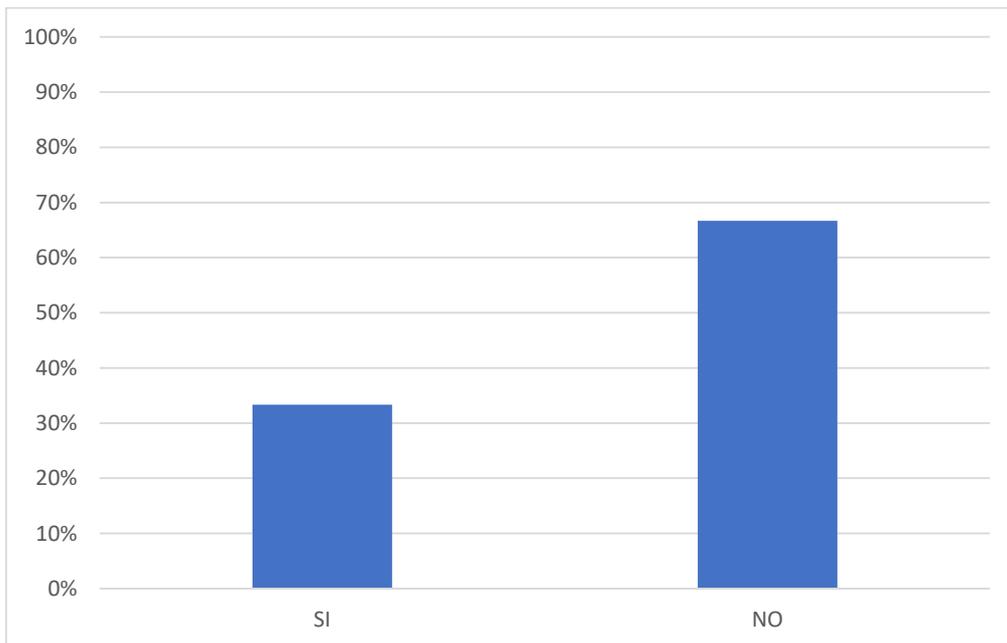
Fuente: Elaboración propia.

TABLA 17. ¿Considera usted que su tasa de crecimiento en el mercado ha mejorado en el último año?

Opción	Fi	Hi%
Si	10	33.33%
No	20	66.67%
Total	30	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de venta de equipos telefónicos.

Figura 14.



Fuente: Elaboración propia

5.2 Análisis de resultados

5.2.1 Respecto Gestión de Calidad

En la tabla 4. Según la variable de gestión de calidad del 100% (30trabajadores) que, el 100% (30), manifestaron que la empresa si realiza capacitaciones con sus trabajadores. Se corrobora con el autor (Garate, 2018) quien considera que es una gran inversión la realización de capacitaciones.

En la tabla 5. Según la variable de gestión de calidad del 100% (30trabajadores) que el 100% (30), manifestaron que si se obtienen buenos resultados luego de realizar las capacitaciones. Se corrobora con el autor (Alva, 2017) que la importancia de las capacitaciones tiene buenos resultados con los trabajadores de tal forma los clientes se sienten más satisfechos por su atención.

En la tabla 6. Según la variable de gestión de calidad del 100% (30trabajadores) que el 50% (15), manifestaron que la empresa si realiza capacitaciones sobre liderazgo entre sus trabajadores mientras que el 50% (15), no realiza capacitaciones relacionados al liderazgo. Se corrobora con el autor (Salvador, 2018) manifiesta que se corrobora la importancia de las capacitaciones envase al liderazgo para el desarrollo de la empresa de una manera más adecuada.

En la tabla 7. Según la variable de gestión de calidad del 100% (30trabajadores) que el 100% (30), manifestaron que si desarrollan liderazgo dentro de la empresa. Se corrobora con el autor (Herrera, 2019) donde manifiesta que se aplican el liderazgo para conducir con responsabilidad el negocio, teniendo buena comunicación dentro de la empresa con sus compañeros.

En la tabla 8. Según la variable de gestión de calidad del 100% (30trabajadores) que el 100% (30), manifestaron que si consideran importante el liderazgo para el desarrollo de la empresa. Se corrobora con el autor (Herrera, 2019) donde manifiesta que se aplican el liderazgo para conducir con responsabilidad el negocio, teniendo buena comunicación dentro de la empresa con sus compañeros.

En la tabla 9. Según la variable de gestión de calidad del 100% (30trabajadores) que el 100% (30), manifestaron que la empresa si venden productos competitivos que satisfacen las necesidades del cliente. Se corrobora con el autor (Guerrero, 2018) manifiesta que obteniendo productos novedosos ayuda a traer nuevos clientes generando una imagen de compromiso y competitividad.

En la tabla.10. Según la variable de gestión de calidad del 66.67% (20 trabajadores) que el 100% (30), manifestaron que conoce cada una de las características de los productos y el 33.33% manifestaron que no conoce cada una de las características de los productos Se corrobora con el autor (Guerrero, 2018) considera que obteniendo y conociendo la importancia de los productos novedosos ayuda a traer nuevos clientes generando una imagen de compromiso y competitividad.

5.2.2 Respecto Rentabilidad

En la tabla11. Según la variable de rentabilidad del 100% (30trabajadores) que el 83.33% (25), manifestaron que si haber solicitado un crédito bancario para financiar su empresa mientras que el 16.67% (5) manifestaron no haber solicitado un crédito bancario manifestar a su empresa. Se corrobora con el autor (Manahuari, 2017) manifiesta que las MyPes en un gran porcentaje si se financian a través de entidades bancarias.

En la tabla 12. Según la variable de rentabilidad del 100% (30 trabajadores) que 66.67% (20), manifestaron que si haber tenido restricciones a la hora de obtener su crédito financiero mientras que el 33.33% (10) no hubo restricciones. Se corrobora con el autor (Garate, 2018) discrepa con el autor ya que las MyPes necesitan un financiamiento para su empresa.

En la tabla 13. Según la variable de rentabilidad del 100% (30 trabajadores) que el 56.67% (17), manifestaron que si fue suficiente el crédito obtenido para cubrir las necesidades que tiene la empresa mientras que el 43.33 % (13) manifestaron que no suficiente el crédito que obtuvieron para su empresa. Se corrobora con el autor (Rojas, 2018) manifiesta que un gran porcentaje afirmo haber utilizado la línea de crédito como instrumento financiero para su empresa.

En la tabla 14. Según la variable de rentabilidad del 100% (30 trabajadores) que el 66.67% (20), manifestaron que si ha mejorado la rentabilidad a través financiamiento obtenido mientras que el 33.33% (10) manifestaron que no ha mejorado su rentabilidad. Se corrobora con el autor (Manihuari, 2017) considera que las empresas mejoraron su rendimiento económico después de haber realizado el financiamiento obteniendo una rentabilidad.

En la tabla 15. Según la variable de rentabilidad del 100% (30 trabajadores) que el 100% (30) manifestó que no tienen cuentas por cobrar que pueda ayudar a mejorar en rentabilidad de la empresa. Se corrobora con el autor (Manihuari, 2017) considera que las empresas mejoraron su rendimiento económico después de haber realizado el financiamiento obteniendo una rentabilidad.

En la tabla 16. Según la variable de rentabilidad del 100% (30trabajadores) que el 33.33% (10), manifestaron que si logran completar con las metas establecidas por la empresa mientras que el 66.67 % (20) manifestaron que no logran completar con las metas establecidas por las empresas. Se corrobora con el autor (Mamani, 2020) considera importante cumplir con las metas de la empresa para tener una mejor productividad.

En la tabla 17. Según la variable de rentabilidad del 100% (30trabajadores) que el 33.33% (10), manifestaron que si ha tenido un crecimiento en el mercado mientras que el 66.67 % (20) manifestaron que no obtenido crecimiento en el mercado. Se corrobora con el autor (Anchapuri, 2017) asegura que la importancia de la productividad es igual a un crecimiento en el mercado.

VI. CONCLUSIONES

- La dimensión de capacitación de la gestión de calidad se analizó que, las capacitaciones en los trabajadores son importante para el desarrollo de la empresa. se lograr obtener un mejor potencial en el trabajador luego de haber sido capacitado mejorando en el rendimiento de la empresa.
- : El liderazgo es importante en la empresa para poder desarrollar correctamente las actividades de manera ordena, dentro lo se ha obtenido buenos resultados para la empresa.
- Se concluyó según el objetivo específico 3: Se pudo observar que la fuente de financiamiento son las entidades financieras, teniendo un efecto positivo en las MyPes generando un incremento en sus ventas.
- Estableciendo los objetivos de ventas y cumpliendo con las metas se desarrolla una mejor productividad, obteniendo un mejor crecimiento en el mercado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alva, j. (2017) gestión de calidad y formalización de micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribución de bebidas en el distrito de san juan bautista, año 2016 .[tesis de pregrado]. universidad catolica los angeles de chimbote. recuperado de:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3163/GESTION FOR MALIZACION ALVA CHIRINOS JUAN REGUL0.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3163/GESTION_FOR_MALIZACION_ALVA_CHIRINOS_JUAN_REGULO.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Anchapuri (2017) FINANCIAMIENTO Y RENTABILIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO – RUBRO ABARROTES DEL DISTRITO DEL NUEVO PROGRESOTOCACHE, 2017.[tesis de pregrado]. universidad catolica los angeles de chimbote. recuperado de:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6240/FINANCIAMIENTO RENTABILIDAD ANCHAPURI QUISP0 MAXIMILIANA.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6240/FINANCIAMIENTO_RENTABILIDAD_ANCHAPURI_QUIspe_MAXIMILIANA.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

bembibre. (2010) concepto de liderazgo recuperado de :

<https://www.importancia.org/liderazgo.php>

Cadillo (2018), caracterización del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro-compra/venta de celulares de la provincia de huaraz, 2017 .[tesis de pregrado]. universidad catolica los angeles de chimbote. recuperado de:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5809/FINANCIAMIENTO MYPE CADILLO CADILLO LETICIA ROSMERY.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5809/FINANCIAMIENTO_MYPE_CADILLO_CADILLO_LETICIA_ROSMERY.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Centro Nacional de Información de la Calidad (S.F) ventajas de gestión de calidad (asociacion española) recuperado de :

https://www.aec.es/c/document_library/get_file?uuid=0fed9322-3dea-4211-b748-a1e041a60b01&groupId=10128

conexionesan (2019) fuentes de financiamiento recuperado de

<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/05/vias-de-financiamiento-para-una-empresa/#:~:text=Dependiendo%20del%20monto%20se%20puede,empresarial%20de%20la%20entidad%20financiera.>

Cuenca .p (2019) caracterización de la gestión de calidad y satisfacción del cliente en las mypes del sector servicio rubro restaurantes en el cercado de tumbes, 2018. [Tesis de Pregrado]. Universidad Católica Los Angeles de Chimbote. Recuperado

De http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10650/GESTION_DE_CALIDAD_SATISFACCION_DEL_CLIENTE_CUENCA_ESCUADERO_PRISCILA_CECILIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Escalante, E. (2016). Promulgan Ley N° 30056 que modifica la actual Ley MYPE y otras normas para las micro y pequeñas empresas. Blog el MEP publicado el 24 de septiembre del 2016. Recuperado de:

<https://www.mep.pe/promulgan-ley-no-30056-que-modifica-la-actual-ley-mype-y-otras-normas-para-las-micro-y-pequenas-empresas/>

Escobar, T. (2017) “características de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y comunicación (tic) en la cooperativa agraria appbosa, distrito de marcavelica, provincia de sullana. año 2017”. [tesis de pregrado]. universidad catolica los angeles de chimbote. recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3717/gestion_de_calidad_tic_escobar_estrada_teodoro.pdf?sequence=1&isallowed=y

Espinoza D (2018) caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las mypes del sector comercio rubro ferreterías del distrito de tumbes, año 2017. [tesis de pregrado]. universidad catolica los angeles de chimbote. recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5264/FINANCIAMIENTO_RENTABILIDAD_ESPINOZA_MORAN_DEYVI_JOEL.pdf?sequence=3&isAllowed=y

García, M.; Quispe, C. y Ráez, Luis. (2003). Mejora continua de la calidad en los procesos. *Industrial Data*, vol. 6, núm. 1, agosto, 2003, pp. 89-94. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/816/81606112.pdf>

Garate E (2018) El “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro compra y venta de madera del distrito de Manantay, 2018”. [tesis de pregrado]. universidad catolica los angeles de chimbote. recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8403/FINANCIAMIENTO_CAPACITACION_RENTABILIDAD_GARATE_RIVA_ERICK_GERMAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Guerrero, O. (2018). Caracterización de la competitividad gestión de calidad de las mypes del sector servicio rubro distribuidoras de venta de celulares en el mercado de Tumbes, 2018. [Tesis de Pregrado]. Universidad Católica Los Angeles de Chimbote. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5961>

Herrera, H.(2019) caracterización de liderazgo y capacitación de las mypes del sector servicio rubro distribuidoras de venta de celulares en mercado de tumbes, 2018. [tesis de pregrado]. universidad catolica los angeles de chimbote. recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5959/LIDERAZGO_CAPACITACION_HERRERA_GUERRA_HERBERT_GUILLERMO%20.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Según Huerta. G (2017) CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO, LA CAPACITACION Y LA RENTABILIDAD DE LAS MYPE SECTOR

SERVICIO RUBRO RESTAURANTES EN EL MERCADO CENTRAL DE HUARAZ, PERIODO 2016. [tesis de pregrado]. universidad catolica los angeles de chimbote. recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1189/MYPE_FINANCIAMIENTO_CAPACITACION_GALLOZO_HUERTA_DIONEE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Laysa A (2020) . Financiamiento y su influencia en la rentabilidad de las micro empresas del sector terciario rubro transporte fluvial de los puertos de la ciudad de Pucallpa, 2019 [tesis de pregrado]. universidad peruana unión. recuperado de:

https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/3061/Nancy_Tesis_Licenciatura_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Leidinger, (2020) concepto de gestión de calidad recuperado de :

<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2020/01/gestion-de-calidad-que-herramientas-son-fundamentales/>

Mamani ,Y. (2020) gestión de la calidad con el uso del marketing en las mype del sector comercio rubro venta al detalle de abarrotes, del mercado tupac amaru juliaca, 2019. [Tesis de Pregrado]. Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote. Recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/18787/GESTION_DE_CALIDAD_MAMANI_%20QUISPE_%20YONY_%20HITLER.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Manihuari l. e. (2017) “caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro compra y venta de accesorios de celulares del distrito de callería, 2016. . [tesis de pregrado]. universidad catolica los angeles de chimbote. recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3660/FINANCIAMIENTO_RENTABILIDAD_MANIHUARI_CHUMBE_LIZ_ELVIRA.pdf?sequence=4&isAllowed=y

María de gea (2019) Importancia de la rentabilidad recuperado de:

<https://uniblog.unicajabanco.es/la-importancia-de-la-rentabilidad-en-las-finanzas-personales-y-e#:~:text=la%20rentabilidad%20es%20clave%20a,empresas%20o%20proyectos%20de%20inversi%C3%B3n&text=Es%20uno%20de%20los%20indicadores,horizontal%20temporal%20de%20un%20a%C3%B1o.>

Meza E (2019) financiamiento y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro compra y venta de ropa en el distrito de huaraz, 2018..[tesis de pregrado]. universidad catolica los angeles de chimbote. recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10388/FINANCIAMIENTO_MYPES_YARINGA%c3%91O_MEZA_EVELYN_FRIDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Según Mytriplea (2020) concepto de rentabilidad recuperado de <https://www.mytriplea.com/diccionario-financiero/rentabilidad-empresarial/>

Moriyoshi, j. (2017), gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de equipos de sonido e instrumentos musicales, distrito de chimbote, 2017. ”.[tesis de pregrado]. universidad catolica los angeles de chimbote. recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4770/micro_y_pequenas_empresas_representante_barco_paredes_moriyoshi_jair.pdf?sequence=1&isallowed=y

Ortegón, L.; Wilches, M.; Soledad, N. y Ayala, D. (2016). Exploración de atributos de valor percibido en operadores de telefonía móvil. Revista Escuela de Administración de Negocios, núm. 80, enero-junio, 2016, pp. 27-39. Universidad EAN. Bogotá, Colombia. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/206/20645903003.pdf>

Raffino (2020) concepto de Gestión de calidad recuperado de :

<https://concepto.de/gestion-de-calidad/>

Según Raffino (2020) concepto de financiamiento : recuperado de <https://concepto.de/financiamiento/#ixzz6p7JtnjW4>

Reza (2002) importancia de la capacitación [Artículo] recuperado :

[http://www.cyta.com.ar/ta1602/v16n2a3.htm#:~:text=Reza%20\(2002\)%2C%20Para%20las,empresa%20como%20para%20sus%20trabajadores.&text=Tanto%20para%20la%20empresa%20como%20para%20el%20trabajador.](http://www.cyta.com.ar/ta1602/v16n2a3.htm#:~:text=Reza%20(2002)%2C%20Para%20las,empresa%20como%20para%20sus%20trabajadores.&text=Tanto%20para%20la%20empresa%20como%20para%20el%20trabajador.)

Rodríguez, O., Hernández, R., Torno, L., García, L. y Rodríguez, R. (2005). Telefonía móvil celular: origen, evolución, perspectivas. Centro de Información y Gestión Tecnológica de Santiago de Cuba. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181517913002.pdf> SEGÚN ROJAS, M. (2018) ”

caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro-venta de medicinas naturales en la provincia de huaraz, periodo 2016 .[tesis de pregrado]. universidad catolica los angeles de chimbote. recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5562/FINANCIAMIENTO_RENTABILIDAD_ROJAS_ASENCIOS_MAYRA_YURICA.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Rosales, D. (2018), caracterización de la atención al cliente y competitividad de las mypes, sector servicio, rubro venta de telefonos moviles en el cercado de tumbes, 2017 .[Tesis de Pregrado]. Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3943/ATENCION_AL_CLIENTE_COMPETITIVIDAD_ROSALES_VERA_VEXLER_DAIMLERT.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Silhi C. - U, Jherson R. V, (2019) Gestión de cobranza y liquidez de la empresa Berean Service S.A.C. En la ciudad de Tarapoto periodos 2017-2018 .[tesis de pregrado].universidad nacional de san Martin Recuperado :<http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3645/CONTABILIDAD%20-%20Silhi%20ad%20Siulen%20Campod%20Ushi%20ahua%20%26%20Jherson%20Willian%20Ar%20a9valo%20Vargas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

QUISPE Y (2019) gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercio - rubro venta de calzados, centro comercial n° 02 del distrito de juliaca año 2018. [tesis de pregrado]. universidad catolica los angeles de chimbote. recuperado de:http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13937/GESTION_DE_CALIDAD_Y_ATENCION_AL_CLIENTE_QUISPE_ITO_YE_NNY.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Santiago, A. (2019) gestión de calidad en la capacitación laboral y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de electrodomésticos en el distrito de huaraz, 2018. [tesis de pregrado]. universidad catolica los angeles de chimbote. recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11793/CAPACITACION_PLAN_DE_MEJORA_SANTIAGO_LEON_AYDA_TRINIDAD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Pérez (2021) conceptos de capacitación: reparado de:

<https://conceptodefinicion.de/capacitacion/>

POMA, Y (2018) gestión de calidad con el uso de liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de partes, piezas y accesorios de vehículos automotores (motocicletas) de la ciudad de huaraz, 2017. [tesis de pregrado]. universidad catolica los angeles de chimbote. recuperado de:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4563/GESTION DE CALIDAD CON EL USO DE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL SALVADOR POMA YANINA SOLEDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4563/GESTION_DE_CALIDAD_CON_EL_USO_DE_LIDERAZGO_TRANSFORMACIONAL_SALVADOR_POMA_YANINA_SOLEDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vargas, V.; Valecillos, J. y Hernández, C. (2013). Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. Revista de Ciencias Sociales (Ve), vol. XIX, núm. 4, octubre-diciembre, 2013, pp. 663-671. Universidad del Zulia, Maracaibo, Venezuela. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/280/28029474005.pdf>

ANEXO

Anexo 01 encuesta



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS**

ECUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La presente encuesta está dirigida a trabajadores y/o Gerentes de venta de equipos telefónicos en el departamento de Tumbes, Año 2020, de las Mypes. con fines académicos cuyo objetivo es obtener información.

A continuación, se presenta dos opciones entre las que se deben ubicarse, marcando con una (x) aquella casilla que mejor representa su opinión con las que representa en las variables de Gestión de calidad y Rentabilidad.

<i>SI</i>	<i>NO</i>
<i>(x)</i>	<i>(x)</i>

GESTION DE CALIDAD	SI	NO	RENTABILIDAD	SI	NO
ITEM			ITEM		
¿cree usted que se realizan capacitaciones en la empresa para sus trabajadores?			¿Usted solicitó un crédito bancario para financiar su micro empresa?		
¿Usted considera que se obtienen buenos resultados luego de realizar las capacitaciones en la empresa?			¿Hubo alguna restricción por parte de las instituciones financieras para acceder a un crédito financiero?		
¿Cree usted que la empresa realiza capacitaciones sobre liderazgo?			¿El crédito que se le otorgo fue suficiente para cubrir las necesidades de la empresa?		
¿Aplica usted liderazgo en la empresa?			¿La rentabilidad de su empresa ha mejorado después del financiamiento?		
¿Considera importante el liderazgo para el desarrollo de la empresa?			¿la empresa tiene cuentas por cobrar que puedan ayudar a mejorar en la empresa?		
¿Considera usted que los productos que se ofrece son competitivos?			¿Usted logra completar las metas de ventas establecidas por la empresa?		
¿Considera que conoce cada una de las características de los productos para dar una buena atención al cliente?			¿Considera usted que su tasa de crecimiento en el mercado ha mejorado en el último año?		

Anexo 02: constancia de sunat



CARGO

EXPEDIENTE:

000-URD999-2021-180765

 URD: Mesa de Partes Virtual Expediente: 000-URD999-2021-180765 Fecha de Presentación: 03/02/2021 13:35 h Proceso MPV: 03/02/2021 16:25 h Reg.: 8533 DOCUMENTO RECIBIDO

DATOS DEL SOLICITANTE:

NOMBRES: YONATAN WILFREDO GUERRERO MINAYA

DOC_ID: 71818782

DIRECCIÓN: av. 28 de julio 304 caserío los pinos provincia contralmirante villar distrito zorritos

CORREO: yonatan_guerrero1997@hotmail.com

TELÉFONO: 943235349

Tipo de notificación: Correo (X) Buzón SOL ()

ASUNTO: solicito informacion de total contribuyentes con rubro venta equipos telefonicos en el departamento de Tumbes

CONTENIDO:

solicito informacion de total contribuyentes con rubro venta equipos telefonicos en el departamento de Tumbes

Adjunta documentos:

Sin documentos adjuntos

Documentos de referencia:

Sin documentos de referencia

OBSERVACIONES:

Sin observaciones

Nota importante

Para fines del cómputo de plazos los documentos presentados:

- Entre las 00:00 horas y las 16:30 horas de un día hábil, se consideran presentados el mismo día hábil.
- Después de las 16:30 horas hasta las 23:59 horas, se consideran presentados el día hábil siguiente.
- En día inhábil se consideran presentados al día hábil siguiente

Anexo 03 constancia de validación de encuestas

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Ghenkis Ezcurre Zavaleta, identificado con DNI, 40936824 con el grado de Mg. Con mención en finanzas Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: **Encuesta de Gestión de calidad y rentabilidad**, elaborado por la estudiante **Yonatan Wilfredo Guerrero Minaya**, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: **“Gestión de Calidad y Rentabilidad en las MyPes del sector Comercio, rubro Venta de equipos Telefónicos en el Departamento de Tumbes, 2020”**., que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.


Mg.

CORLAD: 009119

Variable:

- Gestión de calidad.

Ítems relacionados con la variable	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SI	NO
¿cree usted que se realizan capacitaciones en la empresa para sus trabajadores?	X			X	X			X
¿Usted considera que se obtienen buenos resultados luego de realizar las capacitaciones en la empresa?	X			X	X			X
¿Cree usted que la empresa realiza capacitaciones sobre liderazgo?	X			X	X			X
¿Aplica usted liderazgo en la empresa?	X			X	X			X
¿Considera importante el liderazgo para el desarrollo de la empresa?	X			X	X			X
¿Considera usted que los productos que se ofrece son competitivos?	X			X	X			X
¿Considera que conoce cada una de las características de los productos para dar una buena atención al cliente?	X			X	X			X



Variable:

- Rentabilidad.

Ítems relacionados con la variable	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SI	NO
¿Usted solicitó un crédito bancario para financiar su micro empresa?	X			X	X			X
¿Hubo alguna restricción por parte de las instituciones financieras para acceder a un crédito financiero?	X			X	X			X
¿El crédito que se le otorgo fue suficiente para cubrir las necesidades de la empresa?	X			X	X			X
¿La rentabilidad de su empresa ha mejorado después del financiamiento?	X			X	X			X
¿la empresa tiene cuentas por cobrar que puedan ayudar a mejorar en la empresa?	X			X	X			X
¿Usted logra completar las metas de ventas establecidas por la empresa?	X			X	X			X
¿Considera usted que su tasa de crecimiento en el mercado ha mejorado en el último año?	X			X	X			X



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Edita Jerid Periche Castro, identificado con DNI, 717 99958 con el grado de Mg. Docencia y Gestión Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: **Encuesta de Gestión de calidad y rentabilidad**, elaborado por la estudiante **Yonatan Wilfredo Guerrero Minaya**, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: **"Gestión de Calidad y Rentabilidad en las MyPes del sector Comercio, rubro Venta de equipos Telefónicos en el Departamento de Tumbes, 2020"**, que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.



Mg. Edita Jerid Periche Castro
CORLAD: 04038.

Variable:

- Gestión de calidad.

Ítems relacionados con la variable	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SI	NO
¿cree usted que se realizan capacitaciones en la empresa para sus trabajadores?	✓			✓	✓			✓
¿Usted considera que se obtienen buenos resultados luego de realizar las capacitaciones en la empresa?	✓			✓	✓			✓
¿Cree usted que la empresa realiza capacitaciones sobre liderazgo?	✓			✓	✓			✓
¿Aplica usted liderazgo en la empresa?	✓			✓	✓			✓
¿Considera importante el liderazgo para el desarrollo de la empresa?	✓			✓	✓			✓
¿Considera usted que los productos que se ofrece son competitivos?	✓			✓	✓			✓
¿Considera que conoce cada una de las características de los productos para dar una buena atención al cliente?	✓			✓	✓			✓

Fanny Dup M.

Variable:

- Rentabilidad.

Ítems relacionados con la variable	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
¿Usted solicitó un crédito bancario para financiar su micro empresa?	✓			✓	✓			✓
¿Hubo alguna restricción por parte de las instituciones financieras para acceder a un crédito financiero?	✓			✓	✓			✓
¿El crédito que se le otorgo fue suficiente para cubrir las necesidades de la empresa?	✓			✓	✓			✓
¿La rentabilidad de su empresa ha mejorado después del financiamiento?	✓			✓	✓			✓
¿la empresa tiene cuentas por cobrar que puedan ayudar a mejorar en la empresa?	✓			✓	✓			✓
¿Usted logra completar las metas de ventas establecidas por la empresa?	✓			✓	✓			✓
¿Considera usted que su tasa de crecimiento en el mercado ha mejorado en el último año?	✓			✓	✓			✓

Handwritten signature

Anexo 04 turnitin

