

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



**Gestión de calidad y rentabilidad de las empresas de
motocicletas del departamento de San Martín, 2021**

Tesis para obtener el Título Profesional de Administración y Negocios
Internacionales

Por:

Elisa Urquiza Mendoza
Lothar Joao Quiroz Durand

Asesor:

Mtro. Lucas Fernando Meza Revatta

Juliaca, diciembre de 2022

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Mtro. Lucas Fernando Meza Revatta, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“GESTIÓN DE CALIDAD Y RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS DE MOTOCICLETAS DEL DEPARTAMENTO DE SAN MARTIN, 2021”** de los autores **Elisa Urquizo Mendoza** y **Lothar Joao Quiroz Durand**, tiene un índice de similitud de 20% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Juliaca, a los 07 días del mes de diciembre del año 2022.



Mtro. Lucas Fernando Meza Revatta

Asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiari, a los 07 día(s) del mes de diciembre del año 2022 siendo las 14:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Juliaca, bajo la dirección del (de la) **presidente(a): Mg. Wilfredo Oscar Sucapuca Mamani**, el secretario: **Mtro. Julio Samuel Torres Miranda** y los demás miembros: **Mtro. Percy Ruben Quispe Choque** y el asesor: **Mtro. Lucas Fernando Meza Revatta**, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis en formato artículo titulado: **Gestión de calidad y rentabilidad de las empresas de motocicletas del departamento de San Martín, 2021, de (los) bachiller/es: a) Elisa Urquiza Mendoza, b) Lothar Joao Quiroz Durand**, conducente a la obtención del título profesional de: **Licenciado en Administración y Negocios Internacionales**

.....(Circunscrición del Título Profesional).....

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado. Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): **Elisa Urquiza Mendoza**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	14	C	Aceptable	Bueno

Bachiller (b): **Lothar Joao Quiroz Durand**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	14	C	Aceptable	Bueno

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente/a



Secretario/a

Asesor/a

Miembro

Miembro

Gestión de calidad y rentabilidad de las empresas de motocicletas del departamento de San Martín, 2021

Quality and profitability management of companies in the motorcycle sales sector of the department of San Martín, 2021

Elisa Urquiza Mendoza¹, Lothar Quiroz Durand²

^aEP. Administración y negocios internacionales, Universidad Peruana Unión

Resumen

La gestión de calidad es una práctica fundamental en el éxito de cualquier empresa, ya que permite mejorar la satisfacción del cliente y reducir costos necesarios. La rentabilidad financiera de las empresas es un indicador clave para medir su desempeño. El objetivo de este estudio fue analizar la relación entre la gestión de calidad y la rentabilidad financiera en veinte empresas de venta de motocicletas durante el departamento de San Martín el año 2021. Para ello, se aplicó un cuestionario a los administradores de las empresas y se procesaron los datos en Office y Excel. Se utilizaron herramientas estadísticas como el Chi Cuadrado y el Taub de Kendall para determinar la asociación entre las variables. El estudio es de alcance general correlacional y de diseño no experimental transversal. Los resultados indican una relación significativa y positiva ($r=0.664$) entre la gestión de calidad y la rentabilidad financiera de las empresas. En conclusión, se demuestra que una buena gestión de calidad puede contribuir a mejorar la rentabilidad en las empresas de venta de motocicletas, además se sugiere prestar más atención en la planificación y gestión de la calidad para mejorar la rentabilidad de sus empresas.

Palabras clave: Calidad, empresa, gestión, rentabilidad, venta.

Abstract

Quality management is a fundamental practice in the success of any company, since it allows to improve customer satisfaction and reduce necessary costs. The financial profitability of companies is a key indicator to measure their performance. The objective of this study was to analyze the relationship between quality management and financial profitability in twenty motorcycle sales companies during the department of San Martín in 2021. For this, a questionnaire was applied to the company administrators and the They processed the data in Office and Excel. Statistical tools such as the Chi Square and Kendall's Taub were used to determine the association between the variables. The study is of general correlational scope and of a non-experimental cross-sectional design. The results indicate a significant and positive relationship ($r=0.664$) between quality management and the financial profitability of companies. In conclusion, it is shown that good quality management can contribute to improving the profitability of motorcycle sales companies, and it is also suggested to pay more attention to quality planning and management to improve the profitability of their companies.

Keywords: Quality, management, profitability, financial, sale.

1. Introducción

La globalización ha generado una de las discusiones más relevantes a nivel mundial, impulsando la necesidad de investigar en pequeñas empresas (MYPES) en todo el mundo para garantizar su crecimiento y desarrollo empresarial. En este sentido, la gestión de calidad se ha convertido en una herramienta gerencial clave, ya que se considera que tiene un impacto significativo en el desarrollo financiero de las empresas. En el Perú, solo el 1% de las empresas formales han implementado el estándar ISO 9001-14001, según lo señalado por Casas (2018). Por lo tanto, resulta fundamental explorar la implementación de sistemas de gestión de calidad en MYPES para mejorar su competitividad y sostenibilidad en el mercado global. Sin embargo, a pesar de los estudios previos, es frecuente encontrar compañías que, después de haber adoptado medidas de calidad, no logran aumentar la rentabilidad de la empresa y, en algunos casos, incluso llegan a desaparecer del mercado.

La ciudad de San Martín cuenta con un sector empresarial fuertemente consolidado, caracterizado por la presencia de empresas formales que han destacado por su sólido sistema de gestión de calidad y por la oferta de marcas de motocicletas de prestigio, como Honda, Yamaha, KTM y Pulsar, entre otras. Este posicionamiento se refleja en los estados financieros de estas empresas, los cuales son reconocidos por su rentabilidad y solidez en el mercado. Por otro lado, el sector de empresas informales representa una minoría dentro del mercado de venta de motocicletas, y se caracteriza por la falta de un sistema de gestión de calidad efectivo, lo que se traduce en una rentabilidad económica limitada. Estas empresas ofrecen motocicletas de menor costo y garantía, como Jeapen, Senda, Jettor, Benelli, entre otras.

Por lo tanto, resulta fundamental realizar un estudio exhaustivo sobre la correlación entre la gestión de calidad y la rentabilidad financiera en las empresas de venta de motocicletas en el departamento. De esta manera, se podrá determinar la relevancia de un buen sistema de gestión de calidad en la obtención de una rentabilidad sostenible en el mercado, y fomentar la implementación de medidas que impulsen la adopción de un enfoque orientado a la calidad en todas las empresas del sector.

Según Ávila (2014), un sistema de calidad implica adoptar una metodología de trabajo que garantice la satisfacción tanto de la organización como de sus clientes. Para lograrlo, es necesario planificar, mantener y desarrollar las operaciones de manera constante, eficiente y efectiva, lo que a su vez proporcionará una ventaja competitiva. Una planificación efectiva es crucial para lograr los objetivos de nuestras operaciones y mejorar la calidad y cantidad de nuestros productos, lo que a su vez tiene un impacto positivo en las ventas. Una planificación adecuada nos permitirá aumentar la eficiencia y eficacia de nuestras operaciones, lo que nos brindará una ventaja competitiva en el mercado.

La Norma ISO 9001 es una norma internacional aplicable al Sistema de Gestión de Calidad (SGC) que tiene como objetivo mejorar la calidad de los productos y servicios de una empresa a través de la implementación de un sistema eficaz. Al cumplir con los requisitos de esta norma, las empresas demuestran su compromiso con la excelencia en la gestión de la calidad y aumentan la confianza de sus clientes. En la actualidad, los clientes buscan empresas que cuenten con sistemas de gestión de calidad robustos y efectivos. Al

obtener la certificación ISO 9001, las empresas pueden demostrar que han implementado un SGC que cumple con los estándares internacionales y que se esfuerzan por mejorar continuamente la calidad de sus productos y servicios.

Van Eemeren & Houtlosser, (2015) la importancia del diseño organizacional corporativo se ha incrementado notablemente en términos de calidad, efectividad y eficiencia, lo que ha permitido mejorar los recursos, tanto físicos como humanos y financieros. Por consiguiente, es fundamental que las organizaciones se esfuercen por perfeccionar la gestión de sus procesos de producción o servicio, ya que esto resulta clave para una ejecución profesional, la anticipación y la gestión de la empresa de manera sistemática. Para ello, es esencial que se definan una visión, objetivos, proyectos de acción y métricas alineadas con los principales procesos organizacionales, y que se integren todos los sistemas y funciones en pro del bien común.

Por otro lado, de acuerdo con Medalid (2021) la rentabilidad financiera se divide en dos aspectos. Por un lado, el rendimiento financiero, que hace referencia a la capacidad de obtener beneficios, y por otro, las finanzas, que se refiere a la financiación, una actividad relacionada con el dinero. En consecuencia, la rentabilidad financiera afecta a la ganancia obtenida al invertir dinero en recursos financieros, es decir, la ganancia que se obtiene a través de las inversiones.

Según, Camisón et al. (2011) en su estudio se encontró un coeficiente de correlación $r=0.817$, lo que indica una fuerte relación entre la gestión de calidad y la utilidad. De hecho, concluyó que ambas variables están completamente relacionadas de manera positiva, representando un 66.7%. Por lo tanto, se puede determinar que la gestión de la calidad, que se enfoca en satisfacer las necesidades del cliente y mejorar su satisfacción, tiene una relación directamente proporcional con la rentabilidad. Siguiendo la propuesta de (Durán, 1991) es importante analizar la gestión de calidad debido a dos aspectos claves: (1) el factor humano, que afecta directamente el comportamiento y la actitud de los trabajadores, ya que de ello depende el logro de los objetivos de calidad y el éxito de la empresa, demostrando permanentemente su eficiencia mediante el trabajo en equipo, la estabilidad, la satisfacción y la motivación; (2) el sistema de calidad, que se refiere a la formalidad y técnica de calidad introduciendo teorías innovadoras y avanzadas con el fin de acelerar la dinámica del cambio

por parte de los directivos hacia sus trabajadores para que la empresa sea líder en el mercado y satisfacer las necesidades de los usuarios. Según (Ruiz, 2008) si el cliente acepta tanto la calidad como el costo del producto, la rentabilidad financiera será más sostenible y, en algunos casos, mejorará la inversión del capital. Esto subraya aún más la importancia de la gestión de calidad para el éxito empresarial.

La implementación de la gestión de calidad se ha convertido en una herramienta clave para el desarrollo y crecimiento empresarial. En este sentido, se ha planteado la necesidad de analizar la relación entre la gestión de calidad y la rentabilidad de las empresas del rubro de venta de motocicletas del departamento de San Martín en el año 2021. Este análisis permitirá identificar si la implementación de prácticas de calidad tiene un impacto positivo en la rentabilidad de las empresas, así como también conocer las posibles barreras que enfrentan las empresas en la implementación de la gestión de calidad y cómo pueden superarlas. Además, se podrán obtener datos actualizados sobre el nivel de adopción de la gestión de calidad en el sector empresarial de venta de motocicletas en el departamento de San Martín, lo que puede servir como base para futuras investigaciones en el área.

2. Materiales y Método

El presente estudio de investigación adopta un enfoque cuantitativo, el cual se aplica a través de un diseño básico correlacional, según lo definido por (Hernández, Sampieri y Baptista, 2010). La elección de este diseño se debe a la naturaleza del problema de investigación, su propósito y la formulación de la hipótesis. El objeto de estudio se centró en las variables de gestión de calidad y rentabilidad financiera en el rubro de motocicletas, sin manipular ninguna de estas variables. El estudio es transversal, ya que la recolección de datos se llevó a cabo en un solo momento.

2.1. Participantes

El presente estudio tiene como población de interés a 35 empresas dedicadas al rubro de venta de motocicletas en el departamento de San Martín, de las cuales 20 son formales, según el registro de la Cámara de Comercio de la región, y 15 son informales y se encuentran registrados únicamente ante la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) para la emisión de boletas y facturas. Para seleccionar una muestra representativa de la población se optó por un muestreo no probabilístico por conveniencia.

La muestra quedó conformada por 20 empresas, que se adecuaban a los criterios del estudio, las cuales fueron seleccionadas teniendo en cuenta su disposición a participar y su capacidad para proporcionar información relevante y de calidad.

2.2. Instrumentos

Se empleó la técnica de encuesta y el cuestionario como instrumento de recolección de datos. Se aplican dos variables: la gestión de calidad y la rentabilidad financiera, a los administradores de empresas del sector de venta de motocicletas en el departamento de San Martín. Para asegurar la validez y confiabilidad del cuestionario, se sometió a un juicio de expertos con la participación de tres profesionales con experiencia en el área de administración. El cuestionario constó de 33 ítems y se analizó la correlación entre las dos variables. La fiabilidad del cuestionario se midió mediante el análisis estadístico de Alfa de Crombach, obteniendo valores de ,922 y ,864 para las variables 1 y 2, respectivamente. Estos resultados indican que el instrumento es confiable para el procesamiento de datos.

Tabla 1

Descripción de la baremación y escala de interpretación

Promedio	Gestión de calidad	Rentabilidad de las empresas
1 – 2,33	Bajo	Bajo
2,34 – 3,66	Medio	Medio
3,67 – 5,00	Alto	Alto

2.3. Análisis de datos

Después de aplicar los instrumentos de medición a la muestra de estudio, se procesaron los datos utilizando el software estadístico SPSS (v.22). Los datos se sometieron a varias pruebas estadísticas descriptivas, como la evaluación del estadístico Chi-cuadrado y el coeficiente de confirmación Tau-b de Kendall para medir el grado de relación entre las variables y dimensiones.

Para tomar decisiones respecto a la hipótesis nula, se consideraron los siguientes criterios: si el valor P obtenido en la evaluación estadística del Chi-cuadrado es mayor que ,05, se acepta la hipótesis nula; si el valor P obtenido es menor que ,05, se rechaza la hipótesis

nula. Además, se produjo el coeficiente de confirmación Tau-b de Kendall para medir la relación entre las variables y se mostró una confirmación negativa perfecta si el valor es -1,00 y una confirmación positiva perfecta si el valor es 1,00.

3. Resultados y Discusión

3.1. Análisis descriptivo

Tabla 2

Variable gestión de calidad y sus dimensiones

Nivel	%
Gestión de la calidad	
Bajo	0%
Medio	35%
Alto	65%
Planificación de calidad	
Bajo	0%
Medio	35%
Alto	65%
Control de calidad	
Bajo	0%
Medio	40%
Alto	60%
Mejora de calidad	
Bajo	0%
Medio	50%
Alto	50%
Total	100,0%

De los datos obtenidos en la variable "gestión de calidad", se demostró que el 65% de las empresas evaluadas obtuvieron un nivel alto. Al desglosar los resultados por dimensiones, se encontró que la dimensión "Planificación de calidad" también obtuvo un nivel alto, con un porcentaje del 65%. Asimismo, la dimensión "control de calidad" obtuvo un porcentaje del 60%, lo que indica un nivel alto. Por otro lado, la dimensión "mejora de la calidad" obtuvo un porcentaje del 50%, lo que se considera un nivel medio en relación con

las demás dimensiones. En general, estos resultados sugieren que la mayoría de las empresas evaluadas tienen

Tabla 3

Variable rentabilidad de las empresas y sus dimensiones

Nivel	f	%
Rentabilidad	0	0%
Bajo		
Medio	11	55%
Alto	9	45%
Rentabilidad financiera		
Bajo	0	0%
Medio	10	50%
Alto	10	50%
Rentabilidad económica		
Bajo	1	5%
Medio	8	40%
Alto	11	55%
TOTAL	20	100,0%

Según los datos obtenidos en la variable rentabilidad, se demostró que el 55% de las empresas evaluadas obtuvieron un nivel medio. al desglosar los resultados por dimensiones, se encontró que la dimensión rentabilidad financiera obtuvo un porcentaje del 50%, lo que indica un nivel medio y alto. por otro lado, la dimensión "rentabilidad económica" obtuvo un porcentaje del 55%, lo que muestra un nivel alto.

3.2. Análisis correlacional

3.2.1. Asociación de Chi cuadrada y el Tau b Kendall de las variables y dimensiones.

Tabla 4

Gestión de calidad y rentabilidad de las empresas

Gestión de calidad	Rentabilidad de empresas			Total
	Bajo	Medio	Alto	
Bajo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Medio	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%
Alto	0,0%	5,0%	45,0%	50,0%
Total	0,0%	55,0%	45,0%	100,0%

Prueba Chi cuadrado = 16.364 $p = 0.000$
Coeficiente de correlación Tau b - Kendall $r = 0.664^{**}$

Los resultados obtenidos en la tabla 4 indican que el valor de p obtenido en la evaluación Chi-cuadrado es de ,000, lo cual es menor que el nivel de significancia establecido (,05). Esto indica que existe una relación significativa entre la gestión de calidad y la rentabilidad de las empresas del rubro venta de motocicletas del departamento de San Martín, en el año 2021. Además, al analizar el grado de relación mediante la asociación de Tau-b de Kendall, encontró un valor positivo considerable de $r=,664$. Esto sugiere que existe una conexión significativa y positiva entre estas variables, lo que implica que una mejor gestión de calidad puede influir positivamente en la rentabilidad de las empresas del rubro venta de motocicletas.

Tabla 5

Planificación de la calidad y rentabilidad de las empresas

Planificación de calidad	Rentabilidad de empresas			Total
	Bajo	Medio	Alto	
Bajo	,0%	,0%	,0%	,0%
Medio	,0%	5,3%	,0%	5,3%

Alto	,0%	7,6%	7,1%	1	4,7%
Total	,0%	2,9%	7,1%	7	00,0%
Prueba Chi cuadrado = 8,242			$p = 0.004$		
Coeficiente de correlación Tau b - Kendall			$r = 0.696^{**}$		

Los resultados obtenidos en la tabla 6 muestran que el valor de p obtenido en la evaluación Chi-cuadrado es de ,004, lo cual es menor que el nivel de significancia establecido (,05). Esto indica que existe una relación significativa entre la planificación de la calidad y la rentabilidad de las empresas del rubro venta de motocicletas del departamento de San Martín en el año 2021. Además, al analizar el grado de relación mediante la asociación de Tau-b de Kendall, encontró un valor positivo considerable de $r=,696$. Esto sugiere que existe una conexión significativa y positiva entre la planificación de la calidad y la rentabilidad de las empresas del rubro venta de motocicletas, lo que implica que una buena planificación de la calidad puede influir positivamente en la rentabilidad de las empresas del rubro.

Tabla 6

Control de calidad y rentabilidad de las empresas

Control de calidad	Rentabilidad de empresas			Total
	Bajo	Medio	Alto	
Bajo	,0%	,0%	,0%	,0%
Medio	,0%	5,0%	,0%	0,0%
Alto	,0%	0,0%	0,0%	2 0,0%
Total	,0%	1 5,0%	5,0%	0 00,0%
Prueba Chi cuadrado = 5,690			$p = 0.017$	
Coeficiente de correlación Tau b - Kendall			$r = 0.533^{**}$	

Basado en los resultados presentados en la Tabla 6, se puede afirmar que existe una relación significativa entre el control de calidad y la rentabilidad de las empresas del rubro de venta de motocicletas del departamento de San Martín en 2021, ya que el valor de p es

menor a 0,05 ($p=,017$). Además, la consecuencia de Tau-b de Kendall muestra una relación positiva moderada entre estas variables, con un valor de $r=,533$. Esto sugiere que las empresas que tienen un mayor nivel de control de calidad también tienen una mayor rentabilidad en el negocio de la venta de motocicletas.

Tabla 7

Mejora de calidad y rentabilidad de las empresas

Mejora de calidad	Rentabilidad de empresas					Total
	Bajo		Medio	Alto		
Bajo	,0%		,0%	,0%		,0%
Medio	,0%	0	0,0%	,0%	0	0,0%
Alto	,0%		,0%	5,0%	0	0,0%
Total	,0%	1	5,0%	5,0%	0	00,0%
Prueba Chi cuadrado = 16.364				$p = 0.000$		
Coeficiente de correlación Tau b - Kendall				$r = 0.905^{**}$		

De acuerdo con los resultados obtenidos en la tabla 7, se observa que el valor de p obtenido en la evaluación Chi-cuadrado es $p=,000$, lo cual es menor que el nivel de significancia establecido de ,05. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una relación significativa entre la mejora de la calidad y la rentabilidad de las empresas del rubro de venta de motocicletas del departamento de San Martín, en el año 2021. Además, se puede destacar que el grado de La conexión obtenida mediante la medida Tau-b de Kendall es muy fuerte, con un valor de $r=,905$, lo que indica una relación positiva y alta entre ambas variables. Estas conclusiones sugieren que las empresas que invierten en la mejora de la calidad pueden mejorar su rentabilidad, lo que puede ser importante para la toma de decisiones en este sector económico.

3.3. Discusión

Se ha determinado que existe una relación significativa entre la gestión de calidad y la rentabilidad de las empresas, ya que el valor de p obtenido en la evaluación Chi-cuadrado fue de $,000 < ,05$. Este hallazgo coincide con los resultados obtenidos en la investigación de Guevara (2020), donde se encontró que ambas variables se relacionan de manera positiva perfecta en el contexto de las Mypes del sector comercial rubro motociclistas del distrito de Pichanaqui en 2019. Además, el estudio de Serna y Ríos (2021) también mostró una relación significativa entre la gestión de calidad y la rentabilidad en las empresas del sector artesanal en el Centro Histórico de la ciudad de Cajamarca en el año 2020. Estos resultados demuestran la importancia de una buena gestión de calidad para mejorar la rentabilidad de las empresas. En conclusión, se puede afirmar que una adecuada gestión de calidad tiene un impacto positivo en la rentabilidad de las empresas.

Además, se ha observado que el 65% de las empresas evaluadas obtienen un nivel alto en la variable de gestión de calidad. Esto indica que el ejercicio de buenas prácticas de trabajo y organización contribuye a la satisfacción y fidelización de los clientes. Sin embargo, el 55% de las empresas obtiene un nivel medio en la variable de rentabilidad de las empresas, lo que sugiere la necesidad de mejorar la planeación, inspección y gestión de recursos económicos, incluyendo la inversión y el requerimiento humano, con el fin de alcanzar la satisfacción del cliente y mejorar la rentabilidad de la empresa.

Por lo tanto, es importante para las empresas implementar una gestión de calidad eficaz y realizar una planificación adecuada en la reserva de recursos con el objetivo de mejorar la rentabilidad y la satisfacción del cliente. Este enfoque puede contribuir significativamente a la mejora del rendimiento y la competitividad empresarial.

4. Conclusiones

Es importante destacar que los resultados de nuestro estudio son consistentes con investigaciones anteriores que han encontrado una relación significativa entre la planificación de calidad y la rentabilidad empresarial. Además, nuestros respaldos en la literatura que sugieren que una gestión de calidad efectiva puede mejorar la rentabilidad de una empresa.

Aunque no podemos establecer una relación causal entre la planificación de calidad y la rentabilidad de las empresas del rubro de venta de motocicletas en San Martín, nuestros resultados sugieren una asociación significativa entre estos dos factores. Esto indica que las empresas que planifican y ejecutan una estrategia efectiva de gestión de calidad podrían estar en mejores condiciones para aumentar su rentabilidad.

Es importante destacar que, aunque el 65% de las empresas del sector de venta de motocicletas del departamento de San Martín tienen un nivel alto de gestión de calidad, todavía hay un porcentaje significativo que tiene un nivel medio o bajo. Esto sugiere que hay espacio para mejorar la gestión de calidad en muchas empresas del sector, lo que podría conducir a una mayor rentabilidad.

Nuestros hallazgos también tienen implicaciones importantes para los responsables de la toma de decisiones en las empresas del sector de venta de motocicletas del departamento de San Martín. Los resultados sugieren que prestarán más atención a la planificación y gestión de la calidad para mejorar la rentabilidad de sus empresas.

Finalmente, nuestros resultados destacan la importancia de continuar investigando los factores que influyen en la rentabilidad empresarial en el sector de venta de motocicletas del departamento de San Martín y en otros sectores empresariales en la región. Este conocimiento puede ser valioso para mejorar la competitividad y el rendimiento empresarial en la región.

Referencias

- Avila, H. (2014). Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente en instituciones de salud. [Revista de Ciencia y tecnología, 58-67 - Mask'ana Google]
https://www.google.com/search?q=Avila%2C+H.+%282014%29.+Influencia+de+la+calidad+de+servicio+en+la+satisfacci%C3%B3n+del+cliente+en+instituciones+de+salud.+Revista+de+Ciencia+y+tecnolog%C3%ADa%2C+58-67&rlz=1C1CHBD_esPE949PE949&oq=
- Bohórquez, L. (2010). *Impact of the ISO 9001:2000 standard on countries competitiveness*. [Artículo científico. [Universidad Distrital Francisco José de Caldas]. <http://hdl.handle.net/11349/19739>
- Camisón, C., González, T., y Cruz, S. (2011). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación. ISBN 978-84-205-4262-1
- Cano, J. (2018). *Documentación del sistema de gestión de calidad bajo los requerimientos establecidos en la norma ISO 9001:2015 en la empresa Alkapalka contratistas generales S.A.C.* [Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/5650>.
- Cañari, L., y Chuquitapa, M. (2018). *Promoción en el marketing y fidelización de los clientes en la asociación de fondos contra accidentes de tránsito Región Cusco – 2016*. Universidad Andina del Cusco, 30 de octubre de 2018.
<http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/2171>.
- Cárdenas, E. (2019). *La Gestión de la Calidad y su influencia en los Beneficios de las MYPES del Sector Servicio - Rubro Transporte de Pasajeros, del Distrito de Villa María del Triunfo, Lima 2018*. [Tesis de pregrado- Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/11242>.
- De las Casas, (2018). La ISO 9001 y la administración de la calidad total en las empresas peruanas. *Artículo de revista académica. Universidad & Empresa* 20, n.º 35 (s. f.): 281-312.
<https://www.redalyc.org/journal/1872/187255450011/html/>
- Cerna, D., y Ríos, M. (2020). *La gestión de calidad y la rentabilidad en las empresas sector artesanal en el Centro Histórico de la ciudad de Cajamarca*. [Tesis de pregrado, Universidad privada Antonio Guillermo Urrelo] Cajamarca Perú.
<http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/2239>.
- EALDE. (2020). Qué es la norma ISO 9001 de Gestión de la Calidad. *EALDE Business School* (blog), 8 de noviembre de 2020. <https://www.ealde.es/iso-9001-para-que-sirve/>.
- Durán, M. (1991). *Gestión de calidad*. Ediciones Díaz de Santos.
- Eslava, J. (2016). *La rentabilidad: análisis de costes y resultados*. ESIC Editorial. ISBN - 978-84-7356-947-7

- Forero, J., Bohórquez, L., y Arévalo, L. (2008). *Impacto de la Calidad en la Rentabilidad*. *Ingeniería* 13, n.º 1: 42-50.
<https://doi.org/10.14483/23448393.2087>.
- Guevara, M. (2020). *Gestión de calidad y rentabilidad de las mypes del sector comercial rubro venta de motocicletas del distrito de Pichanaqui, 2019*. [Artículo académico -Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/18278>.
- Hernández, H., Barrios, I., y Martínez, D. (2018). *Artículo de revista académica, Quality management: key element for the development of organizations. Criterio Libre; Vol. 16 Núm. 28 (2018): Criterio Libre; 169-185*, 23 de agosto de 2018. <http://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/13980>.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. 5a ed. México, D.F: McGraw-Hill.
- Herrera, T., Mendoza, A., y Morelos, J. (2011). Evaluación del impacto de los sistemas de gestión de la calidad en la liquidez y rentabilidad de las empresas de la Zona Industrial de Mamonal (Cartagena-Colombia). *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, n.º 34 (1 de octubre de 2011): 314-41.
- Kotter, J., y James, L. (1995). *Cultura de empresa y rentabilidad*. Ediciones Díaz de Santos.
- Martínez, R. (2004). *Gestión de la clientela: La manera de conseguir y retener clientes rentables*. ESIC Editorial.
- Moreno, J. P. (2018). *El primer libro: Guía para implementar un Sistema de Gestión de Calidad*. Gandhi Publica.
- Ruíz, V. R. (2008). *Gestión eficaz de los procesos productivos*. Especial Directivos.
- Sánchez, H., y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Quinta edición. Lima: Business Support Aneth.
- Taliani, (s.f.). *Rentabilidad Empresarial. Propuestas Práctica de Análisis y Evaluación. Cámaras de Comercio. Servicios de Estudios. s. f.* [Archivo pdf.] Madrid.
https://www.camara.es/sites/default/files/publicaciones/rentab_emp.pdf
- Tipanquiza, A.T. (2019). *La gestión de calidad y la rentabilidad de las empresas del subsector comercial de la ciudad de Quito*.
<https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/29100>.

ANEXO

Anexo 1.- Evidencia de Sumisión

