

GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU RELACION CON LA RENTABILIDAD DE LA I.E.P SCHOLAE SAPIENS – SAN ISIDRO S.A.C., TRUJILLO

por José Carlos Tantalean Segovia

Fecha de entrega: 11-jul-2023 04:24p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2129777289

Nombre del archivo: INFORME_DE_TESIS-TANTALEAN_SEGOVIA_JOSE_CARLOS.docx (191.71K)

Total de palabras: 10636

Total de caracteres: 57941

7
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
BENEDICTO XVI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN



GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU RELACION CON LA
RENTABILIDAD DE LA I.E.P SCHOLAE SAPIENS – SAN
ISIDRO S.A.C., TRUJILLO.

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN

AUTOR

Br. Tantalean Segovia, José Carlos

ORCID: 0000-0002-5205-6976

ASESOR

Mg. Jesús Palacios Rodríguez

ORCID ID: 0000-0003-4243-6825

10

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión Financiera, control y auditoría

TRUJILLO – PERÚ

2022

RESUMEN

La investigación titulada “Gestión de la calidad y su relación con la rentabilidad de la I.E.P Scholae Sapiens – San Isidro S.A.C., Trujillo”. Presenta como objetivo principal: Determinar la relación entre la gestión de la calidad y la rentabilidad de la I.E.P Scholae Sapiens – San Isidro S.A.C, Trujillo. Se utilizó una metodología de nivel cuantitativo, descriptivo-correlacional con un diseño transaccional no experimental. Posee una muestra que está constituido por 7 colaboradores de la plana administrativa de la I.E.P Scholae Sapiens – San Isidro S.A.C. Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios con escala ordinal. Llegó a la siguiente conclusión: Existe una relación positiva muy fuerte entre las variables; gestión de la calidad y rentabilidad debido a que el coeficiente de correlación dio un valor igual a 0,781. En tal sentido, en cualquier empresa que cuente con una adecuada gestión de calidad le permitirá crecer de manera permanente en el mercado y con ello lograr un mejor posicionamiento pues esta se relaciona positivamente con la rentabilidad.

Palaras clave: Gestión de calidad, rentabilidad, planificación, control y mejora continua.

ABSTRACT

The investigation entitled "Quality management and its relationship with the profitability of the I.E.P Scholae Sapiens - San Isidro S.A.C., Trujillo". It presents as main objective: To determine the relationship between quality management and profitability of the I.E.P Scholae Sapiens - San Isidro S.A.C, Trujillo. It had a descriptive-correlational methodology, quantitative level, non-experimental-transactional design. It has a sample that is made up of 7 employees of the administrative staff of the I.E.P Scholae Sapiens - San Isidro S.A.C. The instruments used were two questionnaires with an ordinal scale. He came to the following conclusion: There is a very strong positive relationship between the variables; quality management and profitability because the correlation coefficient gave a value equal to 0.781. In this sense, in any company that has adequate quality management, it will allow it to grow permanently in the market and thus achieve a better positioning, since this is positively related to profitability.

Keywords: Quality management, profitability, planning, control and continuous improvement.

1.1. Planteamiento del problema de investigación

Con el transcurso del tiempo el crecimiento de los servicios del sector educativo ha ido avanzando y, con ello, la noción de comprender las necesidades y expectativas del consumidor, de modo que, la calidad ya sea en un producto o en un servicio se ha vuelto un aspecto competitivo de suma relevancia en la medida en que las empresa han puesto en marcha programas de gestión de calidad vigilado y evaluando el desempeño de las mismas, estableciendo resultados en términos de rentabilidad.

Hernández, Barrios y Martínez (2018) mencionan que en América Latina las presentes reformas educativas ejecutan mecanismos con el fin de fortalecer la gestión de calidad debido a que este es uno de sus principales objetivos para minimizar la desigualdad de procesos, analizando la dinámica de la construcción de los planes educativos, y el tardo pasaje del Estado educador al Estado evaluador. Además, han ido incorporando el planeamiento estratégico, la formación de metas u objetivos, el control de estos mismos basándose siempre en la demanda específica del usuario para satisfacerlo en toda su extensión y sobre todo la incorporación del principio de la mejora continua.

Referente a la rentabilidad a nivel mundial Aguirre, Barona y Dávila (2020) mencionan que es un indicador vasto y de suma importancia, porque por medio de su análisis financiero permitirá a las empresas tener una apreciación amplia de la capacidad que poseen para generar ganancias y con ello poder subvencionar sus operaciones. Por ello, realizar un diagnóstico empresarial, permitirá a los directivos tomar decisiones adecuadas considerando que una decisión incorrecta acarrea graves problemas viéndose perjudicado la mejora de la economía de la empresa.

Ochoa (2018) afirma que en Perú el 99,8% de las Mypes solo aportan el 20% de las ventas totales, por esta razón se debe mejorar la productividad y la competitividad. Para ello, deben tener como objetivo fundamental brindar un producto o servicio de calidad instaurando primero un plan de gestión de calidad para tener un control de todas sus actividades, orientándose siempre en los requerimientos del cliente. Sin embargo, existen factores que detienen el crecimiento de estas mismas; por ejemplo:

rigidez laboral, el reducido acceso a la tecnología, escasa capacitación del personal debido a dificultades para conseguir financiamiento, barreras burocráticas, entre otros.

Colina, Isea y Aldana (2021) indican que en Perú la rentabilidad de las MYPES disminuyó debido a la COVID-19 pues el estado aplicó ciertas medidas de confinamiento lo que ocasionó el cierre parcial o total de diferentes empresas. Esta situación ha conllevado al aumento de las deudas, estancamiento de la producción, reducción en las ventas, estabilidad laboral susceptible e incremento en los costes de la seguridad sanitaria.

García (2016) manifiesta que en Trujillo – La Libertad la educación se ha vuelto cada vez más en un simple negocio, sin importar en brindar un servicio de calidad donde busquen constantemente el mejoramiento de todos sus procesos de enseñanza (la cantidad de tareas, tiempo destinado a la enseñanza o estipulaciones curriculares), elementos, insumos y el producto como por ejemplo logros estudiantiles. Asimismo recalca que en la Libertad la infraestructura de muchos centros educativos está muy deteriorada habiendo mucho por hacer.

La micro y pequeña empresa Scholae Sapiens – San Isidro S.A.C. con RUC: 20605185518, está ubicada en la urbanización San Isidro Mz. F' Lote. 3 en el distrito de Trujillo y departamento La Libertad, cuya actividad principal es proveer servicios educativos nivel primario y secundario. Actualmente la institución educativa cuenta con una plana administrativa de 7 colaboradores, una plana pedagógica de 34 colaboradores, 6 trabajadores como apoyo para las diferentes áreas y 270 alumnos. La institución educativa ha implementado anteriormente un sistema de gestión de calidad, no obstante este no es óptimo como para ser competitiva en el mercado puesto que, adaptan procedimiento de otras organizaciones donde su sistema de gestión resulto exitosa pero no son sometidas a una etapa de adaptación, falta de conocimientos e interés por parte de los directivos, el no poder identificar y comprender los requerimientos del cliente, falta de monitoreo, personal no capacitado, planificación inadecuada, falta de habilidades para tomar decisiones y una falta de comprensión de los procesos educativos para brindar el servicio.

Por consecuencia se convierten en obstáculos en el propósito de lograr una mejor rentabilidad económica y financiera y que pueden conllevar a la deserción empresaria.

Por ello, la intención de la presente indagación es determinar la relación que existe entre la gestión de la calidad y la rentabilidad de la institución, de tal forma que después de analizar la información que será recogida en los instrumentos de investigación (cuestionarios), se podrá proponer recomendaciones a los futuros indagadores.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la gestión de calidad y la rentabilidad de la I.E.P Scholae Sapiens – San Isidro S.A.C?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la relación entre la planificación de la calidad y la rentabilidad de la I.E.P Scholae Sapiens – San Isidro S.A.C?
- b) ¿Cuál es la relación entre el control de la calidad y la rentabilidad de la I.E.P Scholae Sapiens – San Isidro S.A.C?
- c) ¿Cuál es la relación entre la mejora continua y la rentabilidad de la I.E.P Scholae Sapiens – San Isidro S.A.C?

1.3. Formulación de objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión de la calidad y la rentabilidad de la I.E.P Scholae Sapiens – San Isidro S.A.C, Trujillo.

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Analizar las dimensiones de la gestión de calidad en la I.E.P Scholae Sapiens – San Isidro S.A.C, Trujillo.
- b) Analizar las dimensiones de la rentabilidad en la I.E.P Scholae Sapiens – San Isidro S.A.C, Trujillo.

- c) Identificar la relación entre la planificación de la calidad y la rentabilidad de la I.E.P Scholae Sapiens – San Isidro S.A.C, Trujillo.
- d) Identificar la relación entre el control de calidad y la rentabilidad de la I.E.P Scholae Sapiens – San Isidro S.A.C, Trujillo.
- e) Identificar la relación entre la mejora continua y la rentabilidad de la I.E.P Scholae Sapiens – San Isidro S.A.C, Trujillo.

1.4. Justificación

Para Fernández (2020) señala que este tipo de justificación tiene como objetivo adentrar en los enfoques teóricos que profundizan el problema presente en una investigación, con la finalidad de prosperar en el conocimiento. Por tanto, la presente investigación se justifica de manera teórica porque los resultados obtenidos servirán de conocimientos objetivos y científicos para futuras investigaciones sobre la relación entre ambas variables en exploración en las empresas.

Asimismo Fernández (2020) indica que la justificación práctica puede generar contribución práctica directa o indirecta asociados a la problemática principal de la investigación. Por ello, se justifica de manera práctica porque se va a comprobar la relación que existe entre ambas variables y de esa manera se puede optar por la aplicación.

Además Fernández (2020) menciona que se justifica metodológicamente cuando se plantea un nuevo método que faculte obtener conocimiento confiable y válido. Por ello, la presente investigación se justifica de manera metodológica porque se utilizará técnicas, instrumentos y procedimientos que guarden relación con lo que se necesita y que sean de ayuda para la recolección y sistematización facilitando así sustentar y comprobar la hipótesis, con el fin de saber si existe relación entre las dos variables.

2.1. Antecedentes de investigación

La búsqueda minuciosa que se llevó a cabo para resguardar la presente investigación, se presenta a continuación, en el aspecto internacional:

³ Cruz, Valencia y Tipanquiza (2019) en su artículo titulado “La gestión de calidad y la rentabilidad de las empresas del sub sector comercial Caso Quito-Ecuador”. Tuvo un enfoque cuantitativo, tipo correlacional, la población para el trabajo investigativo fueron 1883 entidades y la muestra fue de 50 empresas. Su principal objetivo fue determinar el grado de relación existente entre: Gestión de Calidad y La Rentabilidad en la empresa y el lugar de estudio de dicha artículo. Dicha investigación concluyo que las empresas certificadas en gestión de calidad manifestaron en las encuestas que desde que implementaron dicho sistema han visualizado resultados óptimos como la disminución es sus costos, incremento en sus ventas, contratos con multinacionales, exportación de sus productos y fidelización de sus clientes. Además, manifiestan que buscan la certificación más por cumplir con requisitos que por implantar un cambio en la mentalidad de los colaboradores en la dirección del SGC.

² Argüelles, et al. (2018) en su artículo titulado “Relación de rentabilidad y calidad en pequeñas empresas Turísticas De Campeche”. Empleo una metodología tipo descriptiva-correlacional y transeccional, con una población de 20 empresas pequeñas y la muestra fue censal. Su principal objetivo fue ¹³ establecer la relación entre la rentabilidad y la calidad en pequeñas empresas turísticas de Campeche. La investigación concluyo en que existe una relación adecuada entre la variable rentabilidad financiera y la variable índice de devoluciones, evidenciada en el modelo estadístico de regresión y correlación simple donde R cuadrado fue de 0,739 y el R2 ajustado fue de 0,545, dichos valores arrojaron un porcentaje confiable que permitieron a las empresas tomar decisiones firmes, en suma, la satisfacción de los clientes generada por la disminución en las devoluciones causa una buena calidad y con ello una rentabilidad eminente.

¹ Chugchilá (2017) en su investigación denominada “El sistema de gestión de calidad y la rentabilidad en la empresa Megaferretero Chimg de la ciudad de Ambato.”.

¹⁶ Expuesto en la Universidad Técnica De Ambato a fin de obtener el título profesional de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría. Su metodología tuvo un enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, su población estuvo conformada por 46 colaboradores del área comercial, administrativa y logística, su muestra fue de igual tamaño a su población. Tuvo como principal objetivo buscar la relación de un Sistema de Gestión de Calidad y la rentabilidad de la empresa Megaferretero Chimg de la ciudad de Ambato. La investigación arribó a su conclusión aportando evidencias que sustentan la hipótesis de que existe una relación significativa entre el SGC con la rentabilidad de la empresa Megaferretero Chimg.

En el aspecto nacional, tenemos a:

Tarrillo (2021) en su exploración titulada “La gestión de calidad y la rentabilidad en la empresa industrial manufacturera APROIN PERÚ SAC, Lima, 2021”. Presentado en la UCV para obtener el título profesional de licenciado en administración. Se utilizó un enfoque cuantitativo, no experimental, descriptivo-correlacional, población conformada por 30 colaboradores administrativos y gerencia de la empresa APROIN. Su principal objetivo fue fundamentar la relación entre sus variables que estudió. Alcanzando las posteriores conclusiones; ambas variables tienen una relación positiva significativa, lo que quiere decir que la rentabilidad de la mencionada organización se benefició de una acertada toma de decisiones y de contar con costes adecuados de producción, esto conllevándole a un dominante posicionamiento en el crecimiento por su progreso constante.

³ Valle (2019) en su tesis denominada “La gestión de calidad y la rentabilidad de las Mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019”. Para lograr el título de Licenciado en administración en la ULADECH Católica. Adoptó un enfoque cuantitativo, fue descriptivo y no experimental-correlacional, todas la Mypes del sector comercio rubro Boticas conformaron el universo, el tamaño de la muestra fue de 5 Mypes. Su principal objetivo fue decretar la relación de la gestión de calidad y la rentabilidad de las Mypes del lugar de estudio. Con un coeficiente de correlación de 0,990 llegó a la siguiente conclusión: La gestión de la calidad, que es seguridad, perseverancia y permanencia para compensar las exigencias de los consumidores, y la rentabilidad tienen una perfecta relación positiva.

Balbin (2020) en su indagación titulada “La gestión de la calidad y rentabilidad en las Mypes del rubro ventas de accesorio automovilísticos del distrito de Satipo – Junin, año 2019.”. Para alcanzar el título de Licenciado en administración de la ULADECH Católica. La investigación fue cuantitativo, descriptivo, no experimental correlacional, con una población constituida por las Mypes que ofrecen accesorios automovilísticos y una muestra de 30 empresas de dicho rubro. Su principal objetivo fue fijar la relación de la Gestión de la calidad y rentabilidad de dichas empresas en estudio. Una correlación de 0.763 indicó que ambas variables tienen una muy fuerte positiva relación al final de la exploración.

Guevara (2020) en su indagación denominada “Gestión de calidad y rentabilidad de las Mypes del sector comercial rubro venta de motocicletas del distrito de Pichanaqui, 2019”. Exhibido en la ULADECH Católica, a fin de adquirir el título de Licenciado en administración. Mostró un método cuantitativo utilizando un diseño no experimental, descriptivo-correlacional, su población fue de 8 Mypes que se dedican a la venta de motocicletas y su muestra fue censal. Su principal objetivo fue comprobar cómo se relaciona la gestión de calidad y rentabilidad en las Mypes de dicho sector. La investigación concluyó que las especificaciones de un producto que está orientado a satisfacer a los requerimientos de los clientes (Gestión de calidad) se relaciona de manera positiva ideal con la rentabilidad siendo esta una estrategia competitiva para lograr brindar un producto óptimo, demostrada mediante un coeficiente de correlación igual a 0,817.

Por último, en el aspecto local, tenemos a:

Aguilar (2020) en su investigación denominada “Control de calidad y su relación con la rentabilidad de la Panadería Chale’s ubicada en Trujillo, Trujillo 2020”. Para obtener el título profesional de Licenciada de Administración de la UPN. Tuvo un diseño no experimental, enfoque cuantitativo, tipo descriptivo correlacional, población igual a 18 tareas realizadas en el área de producción y sus estados financieros de los años 2019 - 2020, muestra es igual a la población. Su principal objetivo fue establecer la relación entre Control de Calidad y rentabilidad de la empresa en estudio. El autor llegó a la conclusión que la empresa sostiene una rentabilidad financiera y económica

buena debido a un buen control de calidad adecuado confirmando que existe una conexión significativa entre las dos variables.

Cribilleros (2021) en su tesis titulada “Gestión de calidad y su mejora en la rentabilidad de la empresa distribuidora Winesyosa, Trujillo 2021”. Para tener el título de Licenciada de Administración en la UPN. Empleó una metodología de diseño no experimental, tipo descriptiva, universo igual a 8 colaboradores y muestra fue igual al universo. Su objetivo principal fue prescribir la gestión de calidad y mostrar como su uso mejora la rentabilidad en la empresa indagada. La investigación concluyó que el incremento de los ingresos determinado en los indicadores de rentabilidad se debe a tener un alto grado en la Gestión de calidad, pues le permitió subir un 28.8% en su rentabilidad.

Terrones (2021) en su tesis denominada “La gestión de calidad como estrategia para incrementar las ventas en la empresa DLG MODAS SAC, ciudad de Trujillo, 2019”. Ostentado en la UNT para lograr el título de Licenciada de Administración. Presentó una metodología de tipo descriptivo-correlacional, nivel cuantitativo, el tamaño de su muestra fue de 178 trabajadores. Encontrar la conexión entre la gestión de calidad y las ventas era su objetivo principal. La investigación concluyó que al aplicar un modelo de gestión de la calidad como estrategia repercute de manera positiva en las ventas, esto se demostró mediante una prueba estadística $p=0.000$, dichas variables se relacionan de manera directa.

2.2. Bases teóricas científicas

V1: GESTIÓN DE CALIDAD

1. Calidad

Juran (1990) señala, que es complicado lograr definir que es calidad, sin embargo el considera que "es adecuación al uso". A partir de dicho concepto se desliga que se debe brindar un producto o servicio que satisfaga los requerimientos de los usuarios, debido a que si hay una buena calidad permitirá a las entidades a: aumentar la satisfacción del consumidor, elaborar productos negociables, incrementar la intervención en el mercado, ser competitivo, alcanzar estupendos precios y prestar ingresos después de las ventas.

Asimismo, Hernández, Barrios y Martínez (2018) mencionan que la calidad es cumplir con la demanda, el modelo es cero defectos, el método es de precaución y la medida el sacrificio de la inobservancia. Además, el aporte que proporciona la gestión de calidad es incluir la dimensión humana. Asimismo, la Calidad está estrictamente relacionada con lo que el consumidor desea, lo que la dota de un importante componente subjetivo Burgos (2021).

2. Gestión de calidad

El termino “gestión de calidad” es un acumulado de perspectivas encaminadas a conseguir la intervención humana, con la finalidad de optimarse continuamente y de manera inalterable. Esta cooperación es fundamental para alcanzar el cambio en las empresas (Fernández y Ortega 2008 citando a Juran 1990).

En suma a lo expuesto anteriormente Novillo, et al. (2017) indica que las empresas utilizan la gestión de calidad como un proceso para satisfacer las exigencias o perspectivas de los clientelas. Con ese propósito, las empresas requieren una apropiada planificación, un buen control y sobretodo implementar la mejora continua y tenerlo plasmado en su política.

Por último, la gestión de calidad según Peña, Saavedra y Campos (2020) es un conjunto de métodos que poseen verificación sobre los efectos económicos y no económicos de una organización de todos los procesos que se realiza dentro de ella. Además, cada componente de la gestión de calidad están relacionados con el propósito de implantar metas, políticas y objetivos para alcanzar dichos objetivos.

3. Trilogía de la calidad de Juran

A nivel de los altos directivos al recurrir al proceso de gestión lo consideran la parte fundamental para pensar sobre la calidad del servicio o el producto. Juran para esta finalidad propuso lo que se designa la Trilogía de Juran, esta trilogía consiste en que la gestión de calidad se llevará a cabo mediante tres procesos: planificación, control y mejora continua de la calidad (Fernández y Ortega 2008 citando a Juran 1990).

Con respecto, al SGC es una herramienta de suma importancia porque permite perfeccionar los procesos de planeamiento de la calidad, control de calidad y mejora continua de la calidad en cualquier empresa (Hernández, Barrios y Martínez 2018 fuente Goetsch & Davis, 2014).

3.1. Planificación de la calidad

La planificación de la calidad es la acción de progreso de los procesos y los productos demandados con la única finalidad de que las necesidades de los consumidores sean satisfechas. Para determinar este proceso implica una serie de indicadores: a) determinar los clientes, b) identificación de las necesidades del cliente, c) desarrollo de las características del producto y d) determinar procesos de calidad (Fernández y Ortega 2008 citando a Juran 1990).

Antonio, Núñez y Gutiérrez (2019) mencionan que la planificación se fundamenta en establecer las causas de las posibles fuentes de debilidad, problemas o errores del sistema. Además, los objetivos de la calidad se determinan en esta etapa, como también se delimita los recursos necesarios y procedimientos operativos para alcanzar los objetivos de calidad (Novillo, et al. 2017).

En suma, Romero, et al. (2020) mencionan que en esta fase, las instituciones educativas deberían precisar las necesidades del cliente y normalizarlas de tal manera que puedan lograr alcanzar las expectativas del consumidor.

3.2. Control de la calidad

El control de la calidad comprende actividades tanto técnicas como operativas que serán manipuladas para satisfacer la demanda establecida de calidad, el presente proceso está constituido por las siguientes etapas: a) Evaluar el comportamiento real de la calidad, b) Comparar el comportamiento real con los objetivos de calidad y c) Establecer controles para reducir errores (Fernández y Ortega 2008 citando a Juran 1990).

Asimismo, el control de la calidad según Romero, et al. (2019) manifiesta que es una tarea de la gestión que involucra la medida del éxito con los objetivos y metas determinadas. La alta gerencia establece en primer lugar los objetivos y metas, en segundo lugar evalúan el logro de ellas; y por último, reconocen cualquier obstáculo que eviten lograr el objetivo y proporcionan medios de rectificación si estos son necesarios.

Romero, et al. (2020) menciona que en la presente fase las instituciones educativas deberían establecer indicadores de procesos con el fin de medir su desempeño. Para ello se debe utilizar las siguientes herramientas: a) Gráfica de control por atributos o variables, b) Diagrama de árbol y c) Diagrama de Ishikawa.

3.3. Mejora continua

El mejoramiento continuo es una etapa donde se identifica como el medio de incrementar las especificaciones de la calidad sin antecedentes, esta etapa presenta cuatro etapas: a) Establecer la infraestructura necesaria para conseguir una mejora de la calidad anualmente, b) Identificar las necesidades concretas para optimizarlos proyectos de mejora, c) Establecer un equipo de personas para cada proyecto con una responsabilidad clara de llevar el proyecto a buen fin y d) Proporcionar los recursos, la motivación y la formación necesaria (Fernández y Ortega 2008 citando a Juran 1990).

Además, Novillo, et al. (2017) afirma que la mejora continua permite incrementar la facultad para concretar con las estipulaciones de la calidad y mediante la mejora de su desempeño satisfacer sus necesidades. Ahora bien, para llevar a cabo la mejora continua se tiene considerar las siguientes acciones: La observación y la valoración del escenario en estudio para reconocer las áreas de mejora, establecer objetivos, indagar alternativas de solución sujetas a lograr dichos objetivos, elegir las alternativas de solución, implementar acciones correctivas y, por último, analizar los resultados de dichas acciones con la finalidad de ver si se consiguieron los objetivos.

Por último, la mejora continua según Antonio, Núñez y Gutiérrez (2019) se focaliza en maximizar la eficacia, incrementar la eficiencia y perfeccionar el costo de los procesos y servicios, para alcanzar lo descrito anteriormente la única manera es asegurar el reconocimiento de las oportunidades de mejora en todo el periodo de vida ya sea del producto o del servicio.

V2: RENTABILIDAD

Para Sánchez (2002) la rentabilidad se emplea en todas las actividades económicas donde se aprovechan, materiales, recurso humano, medios y financiero a fin de lograr resultados óptimos. Además, la rentabilidad de toda organización se mide mediante indicadores que precisan la verdadera administración de costos y gastos con el propósito de saber si estamos frente a inversiones o negocios rentables. Para ello, la rentabilidad se divide en: a) rentabilidad económica y b) rentabilidad financiera.

Zurita, et al. (2019) indica que la rentabilidad es la facultad de saber si una empresa genera ingresos mediante recursos ya sean propios y/o de terceros, los mismos que permiten disminuir la incertidumbre ante cualquier situación que se extienda. Además, Aguirre, Manuel y Dávila (2020) mencionan que la rentabilidad es una variable exógena, dicha en otro término es una variable específica, pues afecta la estructura financiera, está siendo la composición del capital y la deuda, además, señala como la empresa se desempeña financieramente para que luego pueda tomar decisiones sobre ello. Por ello, se considera un elemento de suma importancia, porque también le permite a la organización realizar una evaluación de su gestión para que convierta sus ventas en ingresos, es así que es recomendable desarrollar pronósticos para una mejor evaluación.

1. Rentabilidad económica

La rentabilidad económica para Sánchez (2002) que también lo denomina como rentabilidad de la inversión lo define como la medida de desempeño de los activos de cualquier organismo en un terminante tiempo para provocar valor con la libertad de cómo han sido financiados, permitiendo contrastar la rentabilidad entre compañías, sin que los recursos económicos que poseen afecte el valor de la rentabilidad, debido al manifiesto en el pago de intereses.

Además, para Caiza, Valencia y Bedoya (2020) indican que este indicador básico denominado rentabilidad económica permite arbitrar la eficiencia empresarial y va ser factible fijarse que tan viable o eficiente ha logrado ser en el desarrollo de su actividad económica puesto que no ha juzgado las consecuencias del financiamiento.

2. Rentabilidad financiera

Sánchez (2002) define la rentabilidad financiera como la dimensión del beneficio para alcanzar los fondos propios en un delimitado lapso de tiempo, por lo regular con libertad de la partición del resultado. Además, esta medida es más cercana a los propietarios o accionistas, por ello, teóricamente es considerado el indicador de rentabilidad que la alta gerencia busca maximizar en intereses de los propietarios.

Asimismo la rentabilidad financiera o denominada fondos propios (ROE) según Caiza, Valencia y Bedoya (2020) es considerada como un indicador más colindante a los accionistas.

2.3. Definición de los términos básicos

Calidad en el servicio: Es la brecha que hay entre lo que quiere el cliente y lo que obtiene el cliente después de recibir un producto o un servicio (Silva, J. et al. 2021).

Necesidades del cliente: Son aquellas que son frecuentes a todos los consumidores al momento de adquirir un producto o servicio, y que son por ejemplo las necesidades fisiológicas, de pertenencia, estima, seguridad, autorrealización, espiritualidad, entre otras (Maslow fuente Silva, J. et al. 2021).

Utilidad neta: Es el beneficio económico sólida que alcanzan los dueños de una organización y en ella se consideran no solo los ingresos conseguidos, sino que también todos los gastos en los que fue necesario cometer para conseguirlos, además de las obligaciones con terceros (tributarias, con los bancos y otras) (Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad 2010).

Activo: Es un recurso sometido por la empresa como resultado de episodios pasados, del que la empresa espera lograr beneficios económicos (Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad 2010).

Patrimonio: Es la parte sobrante de los activos de las empresas, una vez deducidos todos sus pasivos (Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad 2010).

¹⁴ 2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la gestión de la calidad y la rentabilidad de la I.E.P Scholae Sapiens – San Isidro S.A.C, Trujillo.

³ 2.4.2. Hipótesis específica

- a) ³ Existe una relación significativa entre la planificación de la calidad y la rentabilidad de la I.E.P Scholae Sapiens – San Isidro S.A.C, Trujillo.
- b) Existe una relación significativa entre el control de calidad y la rentabilidad de la I.E.P Scholae Sapiens – San Isidro S.A.C, Trujillo.
- c) ¹³ Existe una relación significativa entre la mejora continua y la rentabilidad de la I.E.P Scholae Sapiens – San Isidro S.A.C, Trujillo.

11
2.5. Operacionalización de variables

Tabla 1: Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA DE MEDICIÓN
GESTIÓN DE LA CALIDAD (Juran 1990)	La gestión de calidad es un conjunto de enfoques encaminados a lograr la contribución de las personas, con el fin de mejorar continuamente y de manera inalterable. Esta cooperación es fundamental para alcanzar el cambio en las empresas. Además, la gestión de calidad se hace a través de 3 procesos: planificación de la calidad, control de calidad y mejora de la calidad.	La medida de esta variable fue dada a través de un cuestionario que dispone diferentes ítems, teniendo en cuenta los indicadores para su perfecta ejecución y fue dirigida a la plana administrativa.	PLANEAMIENTO DE LA CALIDAD	Determinar los clientes	1	Según (Ochoa y Molina, 2018), ORDINAL nace a partir de la operación de ordenamiento; en esta escala se habla de primero, segundo, tercero. 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
				Identificación de las necesidades del cliente	2,3,4	
				Desarrollo de las características del servicio	5	
			Determinar procesos de calidad.	6,7		
			Evaluar el comportamiento real de la calidad	8		
			Comparación entre comportamiento real y los objetivos de calidad	9		
			Establecer controles para reducir errores	10,11,12		
			Establecer la infraestructura necesaria	13,14		
			Identificar las necesidades concretas para optimizar los proyectos de mejora	15,16		
			Establecer un equipo de personas para cada proyecto	17		
Proporcionar los recursos, la motivación y	18,19					
			MEJORA CONTINUA			

RENTABILIDAD (Sánchez 2002)	Para Sánchez (2002) la rentabilidad se emplea en todas las actividades económicas donde se aprovechan, materiales, recurso humano, medios y financiero a fin de lograr resultados óptimos. Además, la rentabilidad de toda organización se mide mediante indicadores que precisan la verdadera administración de costos y gastos con el propósito de saber si estamos frente a inversiones o negocios rentables. Para ello, la rentabilidad se divide en: a) rentabilidad económica y b) rentabilidad financiera.	La medición de la variable rentabilidad, se llevó a cabo mediante el uso de un cuestionario que estuvo dirigido a la plana administrativa.	3 RENTABILIDAD ECONÓMICA	la formación necesaria al personal Rendimiento de los activos	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	
			RENTABILIDAD FINANCIERA	Rendimiento de los capitales propios	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16	

Capítulo III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

Para Hernández (2014) lo define de carácter descriptivo, una medida estructural metodológica que permite al indagado recoger y analizar datos, además de efectuar correctamente su investigación.

Hernández (2014) menciona que la finalidad de las indagaciones correlacionales es conocer la relación o grado que existe a partir de dos variables, categorías o centros a más en una muestra (p.93).

Por ello, el actual estudio fue de tipo descriptiva-correlacional por qué describe el acontecimiento de una situación real de estudio y cómo se da el comportamiento entre las variables 1: gestión de la calidad y la variable 2: la rentabilidad en la institución Scholae Sapiens – San Isidro S.A.C.

3.2. Método de investigación

La metodología cuantitativa para Hernández (2014), es una serie de procedimientos aprobatorios, como primera instancia se recolectan los datos basándose en el cálculo y el análisis estadístico a fin de aceptar la hipótesis, luego poder determinar principios de la conducta y comprobar teorías (p.4).

El método de la indagación fue cuantitativo, debido a que se cuantifico las variables en estudio.

3.3. Diseño de investigación

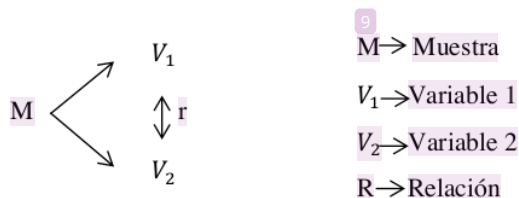
Las investigaciones no experimentales según Hernández (2014), se ejecutan sin el manejo intencional de variables y su análisis se lleva a cabo solo mediante la observación de sucesos en su ámbito real (p.152).

Por otro lado, los diseños trasversales o transaccionales según Hernández (2014) se llevan a cabo mediante la observación y luego se recoge dicha información en un instante único, pues su primordial objetivo es explicar de manera detallada las

características de las variables y examinar su influencia o correlación en un solo momento (p.154).

En el actual documento se empleó un diseño transaccional no experimental por tanto hubo cero manipulación o manejo de las variables, solo se observaron los acontecimientos tal cual se da su escenario real, para luego ser analizados.

El diagrama del diseño fue el siguiente:



3.4. Población, muestra y muestreo

Población

El universo o la población es el conjunto completo de las unidades de indagación como, elementos, sujetos o hechos que tienen las características requeridas para llevar a cabo un estudio. En resumen, la población está conformada por aquellos individuos que interesa estudiar denominados unidades de estudio (Ñaupás et al, 2018, pag. 334).

El universo fue accesible conocida y estuvo constituida por 31 colaboradores de la I.E.P Scholae Sapiens – San Isidro S.A.C.

Tabla 2: Distribución de la Población

ÁREAS	CANTIDAD DE COLABORADORES
Socios	2 socios
Gerente General	1 colaborador
Directora	1 colaborador
Administrador	1 colaborador
Contador	1 colaborador
Tesorero	1 colaborador
Docentes	21 colaboradores
Apoyo	4 colaboradores
TOTAL	32 COLABORADORES

Nota: Elaboración propia

Muestra

La muestra para Ñaupas, et al. (2018), es una parte del universo y esta tiene las características necesarias para la investigación. Además, hace mención que: “Un error que se comete comúnmente es expresar que la muestra está conformada por la población por ser esta pequeña, esta expresión es totalmente absurda, porque la muestra siendo una porción del todo, no puede ser el todo”. Por ello, recomienda determinar el tamaño de la muestra mediante el uso de la tabla de Fisher-Arkin-Coltón, fórmulas estadísticas o sistemas computarizados (pag. 334).

Para calcular la muestra se dispuso de la formula estadística para población finita.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + (Z^2) + p * q}$$
$$n = \frac{32 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2 * (32 - 1) + (1.96^2) + 0.5 * 0.5}$$
$$n = \frac{30.7328}{4.1691}$$
$$n = 7.3715 \cong 7$$

Después de realizar el cálculo se determinó que la muestra es de 7 trabajadores de la I.E.P Scholae Sapiens – San Isidro S.A.C.

Muestreo

Para el muestreo no probabilístico el autor elige los datos según su criterio, y si este fuese por conveniencia le resulta fácil sondear esas unidades de estudio, ya sea por tener contacto directo, por geografía, acceso a información, amigos, etc. (Ñaupas, et al. 2018, pag. 342).

Para mi estudio se interpuso un muestreo no probabilístico y por conveniencia, porque los instrumentos que se utilizaron, se aplicó solo a 7 colaboradores que forman parte de la plana administrativa debido a que tienen más acceso y conocimiento sobre

las variables de la institución en estudio, con el fin de responder de manera correcta sobre las variables.

10 3.5. Técnicas e instrumentos de recojo de datos

Para la recolección adecuada de los datos de ambas variables en estudio, se utilizó técnicas e instrumentos que se describirá a continuación:

Técnica

La encuesta según Torres, et al. (2021) es una técnica tradicional, aprobado por la praxis, encaminado mayormente a lograr y transformar información valiosa a fin de dar soluciones a problemas de carácter científico (p.780).

1
La técnica que se utilizó en la investigación fue:

La encuesta: Para ambas variables se utilizó la encuestas y estas fueron destinadas a una parte de la población (muestra), en este caso a la plana administrativa de la I.E.P Scholae Sapiens – San Isidro S.A.C. Por otro lado, para que la plana administrativa responda al cuestionario de la segunda variable (rentabilidad), apliqué un análisis documental, pues utilicé documentos que contenían información relacionada al problema y propósito de la indagación (Ñaupas, et al. 2018, pag.296).

Instrumentos

Según Torres, et al. (2021) afirman que el cuestionario es un instrumento más utilizado en las investigaciones para recolectar datos, puede ser aplicada a una gran cantidad de participantes, su análisis es muy fácil y sobre todo su coste es mínimo, sin embargo, presenta restricciones que pueden llegar a generar desconfianza de la investigación (p.783).

El instrumento que se utilizó fue:

El cuestionario: Es el más empleado en las indagaciones para recoger información. Por ello, en el actual estudio el cuestionario está elaborado a partir de una serie de

preguntas ordinales relacionadas a ambas variables en investigación y que fueron aplicadas a la plana administrativa de la I.E.P Scholae Sapiens – San Isidro S.A.C.

Por otro lado, se le indicó a la plana administrativa que para dar respuesta al cuestionario de la variable 2: rentabilidad, se empleará el instrumento; guía de análisis documental, es decir utilice documentos de la institución como por ejemplo, estados financieros, boletas, facturas, entre otros para dar respuesta de manera concisa a las preguntas ordinales, pues este instrumento se utiliza en investigaciones que se centran esencialmente en gabinete (Ñaupas et al, 2018, pag.296).

10 3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Procesamiento de datos

Para el proceso de los datos se utilizó el programa Microsoft Excel 2019 y lograr especificar el nivel correlacional entre variables y dimensiones se utilizó el paquete estadístico SPSS y se optó por la herramienta coeficiente de r de Pearson, posteriormente se presenta la tabla 3 que abarca el medio de interpretación para el coeficiente:

1 Tabla 3: Intervalos para el coeficiente de correlación

Intervalo	Significado
1.00 – 0.81	Correlación positiva perfecta
0.80 – 0.61	Correlación positiva muy fuerte
0.60 – 0.41	Correlación positiva fuerte
0.40 – 0.21	Correlación positiva moderada
0.20 – 0.01	Correlación positiva frágil
0.00	Correlación no existente

Nota: Según Cohen, J. & Cohen, P. (1983).

2 Método de análisis de datos

Se aplicó el análisis exploratorio de datos e inferencia estadística, con el fin de establecer frecuencias, la relación entre variables y para la comparación de la hipótesis.

3.7. Ética investigativa

Hernández y Mendoza (2018) considera los aspectos éticos bajo 3 enfoque: confidencialidad, originalidad y veracidad.

- **Principio de Confidencialidad:** Se mantendrá en discreción la información brindada por los colaboradores de la I.E.P Scholae Sapiens – San Isidro S.A.C.
- **Principio de Originalidad:** La investigación es propia y desarrollado por el autor al obtener información bibliográfica para demostrar que no existe plagio.
- **Principio de Veracidad:** Toda información recogida en los instrumentos utilizados en la investigación es real, sin haber alterado datos.

7 Capítulo IV: RESULTADOS

4.1. Presentación y análisis de resultados

Objetivo específico 1: Analizar las dimensiones de la gestión de calidad en la I.E.P Scholae Sapiens – San Isidro S.A.C, Trujillo.

1
Tabla 4: Frecuencia de la dimensión Planeamiento de la calidad

D1: PLANEAMIENTO DE LA CALIDAD		
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	11	22%
Casi nunca	30	61%
A veces	7	14%
Casi siempre	1	2%
Siempre	0	0%
TOTAL	49	100%

Nota: Resultados obtenidos de la data Gestión de calidad

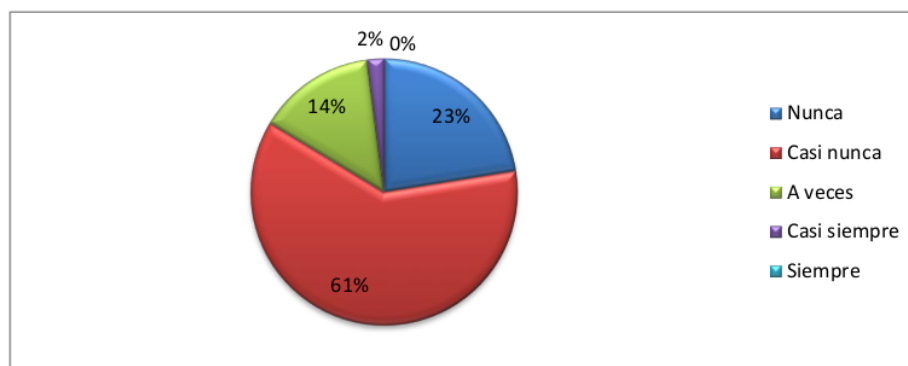


Gráfico 1: Frecuencia de la dimensión Planeamiento de la calidad

1
Se puede percibir tanto en la tabla como en el gráfico los resultados de la dimensión Planeamiento de la calidad, el 61% de los encuestados (plana administrativa) considera que casi nunca en la institución educativa han realizado un proceso de segmentación, seguimiento de los clientes actuales o han establecido estrategias a fin de conocer las exigencias del consumidor, mientras que el 23% de los encuestados consideran que nunca se ha desarrollado las cualidades del servicio que avalan los requerimientos del cliente y tampoco han desarrollado los procesos que son ideas para crear cualidades del servicio, por otro lado, el 14% de los encuestados consideran que

a veces en la institución educativa conocen lo que le satisface a los clientes de su competencia y a veces han reconocido los procesos fundamentales para la gestión de calidad de la institución.

Tabla 5: Frecuencia de la dimensión control de calidad

D1: CONTROL DE CALIDAD		
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	12	34%
Casi nunca	17	49%
A veces	6	17%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
TOTAL	35	100%

Nota: Resultados obtenidos de la data Gestión de calidad

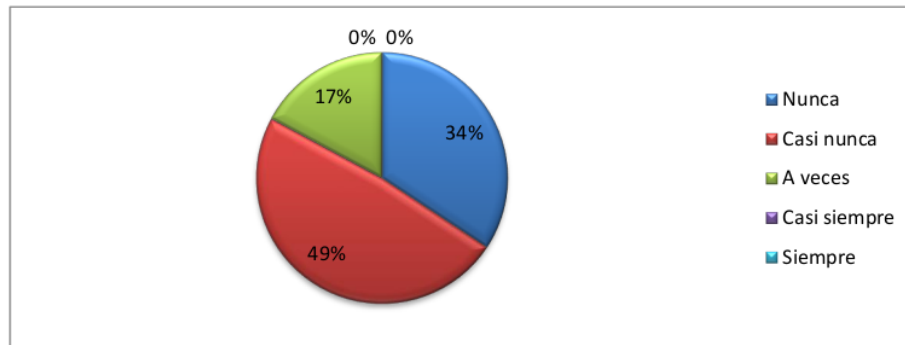


Gráfico 2: Frecuencia de la dimensión control de calidad

Se puede visualizar que en la tabla 5 y en el gráfico 2 los resultados de la dimensión control de calidad, el 49% de los interrogados (plana administrativa) considera que casi nunca en la institución educativa se ha instaurado y luego aplicado alguna norma o política para evaluar los proveedores, seleccionarlos y, por último, realizar seguimiento de su desempeño, mientras que el 34% de los encuestados considera que nunca se ha evaluado el comportamiento real de la calidad y no se confronta los objetivos de la calidad con este mismo proceder natural de la calidad, el 17% de la plana administrativa considera que a veces se establece controles para minimizar los errores en el servicio y a veces se garantizan que los procesos y servicios proporcionados sean acorde a los requisitos.

Tabla 6: Frecuencia de la dimensión mejora de la calidad

D1: MEJORA DE LA CALIDAD		
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	10	20%
Casi nunca	17	35%
A veces	15	31%
Casi siempre	7	14%
Siempre	0	0%
TOTAL	49	100%

Nota: Resultados obtenidos de la data Gestión de calidad

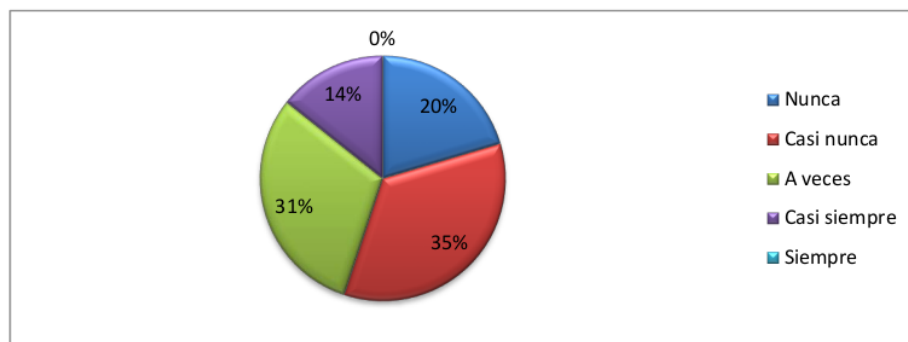


Gráfico 3: Frecuencia de la dimensión mejora de la calidad

Los resultados mostrados en la tabla 6 y gráfico 3 relacionado a la dimensión mejora de la calidad, indica que el 35% de la plana administrativa considera que casi nunca la institución proporciona a sus colaboradores formación y desarrollo o capacita a su personal según sus destrezas o aptitudes como también casi nunca se identifica las necesidades específicas para optimar los proyectos de mejora, por otro lado, el 31% de los encuestados considera que a veces los directivos avalan que se deben establecer y efectuar los requisitos de los usuarios, mientras que el 20% considera que nunca se constituye un equipo de trabajo responsable de llevar cada proyecto a un buen fin, por último, el 14% considera que casi siempre la institución dispone de una infraestructura básica para lograr una mejoría de la calidad.

Objetivo específico 2: Analizar las dimensiones de la rentabilidad en la I.E.P Scholae Sapiens – San Isidro S.A.C, Trujillo.

Tabla 7: Frecuencia de la dimensión rentabilidad económica

D1: RENTABILIDAD ECONÓMICA		
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	11	20%
Casi nunca	25	45%
A veces	15	27%
Casi siempre	5	9%
Siempre	0	0%
TOTAL	56	100%

Nota: Resultados obtenidos de la data Rentabilidad

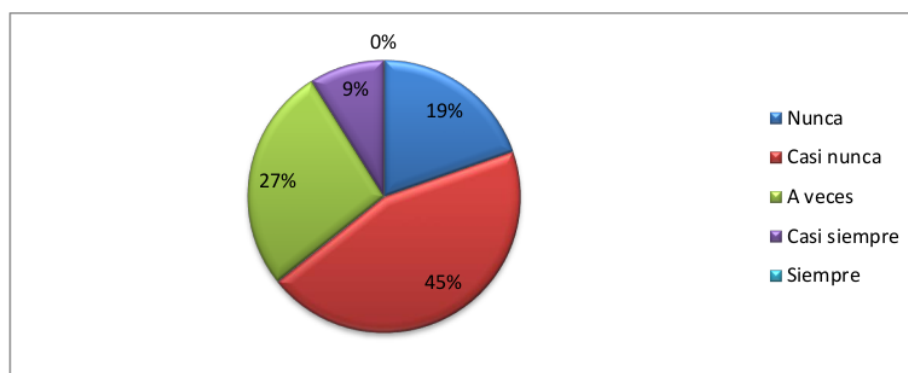


Gráfico 4: Frecuencia de la dimensión rentabilidad económica

Los resultados mostrados en la tabla 7 y en el gráfico 4 de la dimensión rentabilidad económica, indican que el 45% de los encuestados (plana administrativa) discurre que casi nunca la institución educativa cuenta con estrategias para optimizar los ingresos, casi nunca se ha dinamizado el ROI de activos de la institución y casi nunca se ha aumentado los beneficios económicos de la institución, mientras que el 27% de la plana administrativa considerada que a veces se establece costos operativos apropiados, por último, el 19% considera que nunca se ha ampliado su actividad económica a irrumpir en nuevos nichos de mercado para favorecer a la institución.

Tabla 8: Frecuencia de la dimensión rentabilidad financiera

D2: RENTABILIDAD FINANCIERA		
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	12	21%
Casi nunca	33	59%
A veces	8	14%
Casi siempre	3	5%
Siempre	0	0%
TOTAL	56	100%

Nota: Resultados obtenidos de la data Rentabilidad

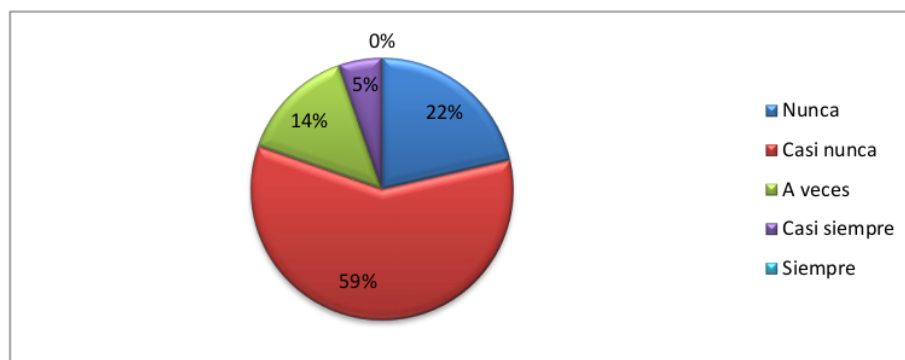


Gráfico 5: Frecuencia de la dimensión rentabilidad financiera

Los resultados visualizados en la tabla 8 y gráfico 5 sobre las dimensión rentabilidad financiera, indica que el 59% de los encuestados (plana administrativa) en su mayoría considera que casi nunca la institución ha invertido en activos con la finalidad de acrecentar el capital de trabajo y casi nunca cumplen con sus obligaciones sin manipular parte del capital de la institución, el 22% de los encuestados considera que nunca ROE se ha visto acrecentada, ni menos se ha dinamizado el recuperado de la inversión con fondos propios de la institución. Por último, el 14% de la plana administrativa considera que a veces los precios fijados por el servicio es el conveniente para generar mayor ganancia a la institución, los capitalistas se focalizan en el reingreso logrado por el capital de la institución mientras que el 5% piensa que casi siempre.

Objetivo específico 3: Identificar la relación entre la planificación de la calidad y la rentabilidad de la I.E.P Scholae Sapiens – San Isidro S.A.C, Trujillo.

Tabla 9: Correlación entre la dimensión planificación de calidad y la variable rentabilidad

Correlaciones

		Planificación de calidad	Rentabilidad
Planificación de calidad	Correlación de Pearson	1	0,609**
	Sig. (bilateral)		,015
	N	7	7
Rentabilidad	Correlación de Pearson	0,609**	1
	Sig. (bilateral)	,015	
	N	7	7

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

Los resultados mostrados en la tabla N° 9, indica un coeficiente de 0,609, se determinó mediante la prueba de correlación de Pearson, lo que indica que existe una relación positiva fuerte entre la dimensión planeación de la calidad y la variable 2: rentabilidad de la I.E.P Scholae Sapiens – San Isidro S.A.C, Trujillo, 2022. Además, el valor de significancia fue de 0,015 encontrándose en dentro de lo permitido (<0,05) para decir que si existe una relación entre las dos variables.

Objetivo específico 4: Identificar la relación entre el control de calidad y la rentabilidad de la I.E.P Scholae Sapiens – San Isidro S.A.C, Trujillo.

Tabla 10: Correlación entre la dimensión control de calidad y la variable rentabilidad

Correlaciones

		Control de calidad	Rentabilidad
Control de calidad	Correlación de Pearson	1	0,813**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	7	7
Rentabilidad	Correlación de Pearson	0,813**	1
	Sig. (bilateral)	,000	

N	7	7
---	---	---

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

Los resultados de la tabla N° 10, de acuerdo a la prueba de correlación de Pearson se evidencia un coeficiente de 0,813, lo que existe una relación perfecta entre la dimensión control de calidad y la variable 2: rentabilidad en la I.E.P Scholae Sapiens – San Isidro S.A.C, Trujillo, 2022. Así mismo, el valor p es 0,000 menor a $< 0,05$, lo que declara que si existe relación entre las variables.

Objetivo específico 5: Identificar la relación entre la mejora continua y la rentabilidad de la I.E.P Scholae Sapiens – San Isidro S.A.C, Trujillo.

Tabla 11: Correlación entre la dimensión mejora continua y la variable rentabilidad

		Mejora continua	Rentabilidad
Mejora continua	Correlación de Pearson	1	0,801**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	7	7
Rentabilidad	Correlación de Pearson	0,801**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	7	7

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

En la tabla mostrada anteriormente se visualiza que el coeficiente de Pearson es igual a 0,801, lo que demuestra que hay una relación positiva muy fuerte entre la mejora continua y la rentabilidad de la I.E.P Scholae Sapiens – San Isidro S.A.C, Trujillo, 2022. También se alcanzó un nivel de significancia igual a 0,001 menor a (0,05), lo que indica que si hay una relación entre ambas variables.

4.2. Prueba de hipótesis

Hi: La relación de la gestión de calidad y la rentabilidad es significativa en la I.E.P Scholae Sapiens – San Isidro S.A.C, Trujillo, 2021.

Ho: La relación de la gestión de calidad y la rentabilidad no es significativa en la I.E.P Scholae Sapiens – San Isidro S.A.C, Trujillo, 2021.

Tabla 12: Correlación entre la variable 1 rentabilidad y la variable 2 gestión de calidad

Correlaciones

		Gestión de calidad	Rentabilidad
Gestión de calidad	Correlación de Pearson	1	0,781**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	7	7
Rentabilidad	Correlación de Pearson	0,781**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	7	7

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

En la tabla N° 12, se muestran los resultados del coeficiente de Pearson y el valor de significancia que son de 0,781 y 0,000 respectivamente, esto señala que si existe una relación y esta es positiva muy fuerte entre la variable 1 que es la gestión de calidad y la variable 2 que es rentabilidad de la I.E.P Scholae Sapiens – San Isidro S.A.C, Trujillo, 2022.

4.3. Discusión de resultados

Referente al objetivo general que fue determinar la relación entre la gestión de la calidad y la rentabilidad de la I.E.P Scholae Sapiens – San Isidro S.A.C, Trujillo, 2021, se llevó a cabo la prueba Rho de Pearson logrando un valor de significancia (bilateral) igual a 0.000 estando en los valores permitidos ($< 0,05$) para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Además, el grado de asociación entre ambas variables fue determinada por el coeficiente de Pearson dando un valor de 0,781 confirmando que existe una relación positiva muy fuerte entre la variable 1: gestión de la calidad y la variable 2: rentabilidad. Estos hallazgos guardan relación con la investigación de Valle (2019) quien logró datos análogos, coeficiente de correlación igual a 1,000 y un valor p igual a 0,000, demostrando que un buen manejo en la gestión de calidad mayor será la rentabilidad. De igual manera, en las investigaciones de Balbin (2020), Guevara (2020) y Tarrillo (2021) obtuvieron una significancia de 0,000 y una relación estadística igual a 0,763, un nivel de significancia de 0,013 con un coeficiente de correlación igual a 0,817 y un valor p igual a 0,000 con un coeficiente de Pearson igual a 0,769 respectivamente probando que hay bastante

evidencia para decir que existe relación entre las dos variables. Además, en la investigación de Argüelles, et al. (2018), la relación entre la rentabilidad y el índice de devoluciones, manifestada mediante un coeficiente de correlación que es igual a 0,739 valor que se vuelve confiable para tomar una buena decisión y sobre todo lleva a demostrar que hay una alta calidad debido a la “baja en las devoluciones por satisfacción de los clientes” a un valor alto en la rentabilidad. Por último, se relaciona con la investigación de Cruz, Valencia y Tipanquiza (2019) que indican que mediante el cálculo de la prueba χ^2 obtuvo como resultado que si influye la gestión de calidad en la rentabilidad. Reforzando los resultados con aporte teórico de Peña, Saavedra y Campos (2020) afirman que la gestión de calidad es un conjunto de métodos que poseen verificación sobre los efectos económicos y no económicos de una organización de todos los procesos que se realiza dentro de ella. Además, están relacionados con la finalidad de implantar políticas objetivos y metas para lograr dichos objetivos.

Referente al primer objetivo específico que es analizar las dimensiones de la gestión de calidad en la I.E.P Scholae Sapiens – San Isidro S.A.C, Trujillo, se ejecutó una encuesta para determinar la dimensión Planeamiento de la calidad, donde en su mayoría arrojó que el 61% de los encuestados (plana administrativa) considera que casi nunca en la institución educativa han realizado un proceso de segmentación, seguimiento de los clientes actuales o han establecido estrategias con el propósito de reconocer los requerimientos del usuario final, con respecto a la dimensión control de calidad arrojó una que el 49% de los encuestados considera que casi nunca en la institución educativa se ha instaurado y luego aplicado alguna norma o política para evaluar los proveedores, seleccionarlos y, por último, realizar seguimiento de su desempeño, para la dimensión mejora de la calidad arrojó que el 35% de la plana administrativa considera que casi nunca la institución proporciona a sus colaboradores formación y desarrollo o capacita a su personal según sus destrezas o aptitudes como también casi nunca se identifica las necesidades específicas para optimar los proyectos de mejora. Estos hallazgos tienen relación con la investigación de Chugchilá (2017) quien pudo examinar que existen carencias en los diversos procesos, debido a que el 50% de las personas que fueron encuestadas consideraron que dicha entidad no disponía de procedimientos, manuales, guías o instructivos para implantar a sus

clientes o proveedores. Asimismo en el estudio de Tarrillo (2021), logró resultados similares, el 80% de los trabajadores piensan que en dicha empresa no se estima el análisis técnico a fin de valorar la tendencia en el mercado y que además no se emplean estrategias de desarrollo, el 65% cree que no se logra cumplir el plan de calidad y en otros contextos no demuestra que la empresa cumpla con la gestión por procesos, por último, el 73,4% discurren que falta innovación en los procesos, además, de no alcanzar una sobresaliente intervención en el mercado y sobre todo el personal no está capacitado. Además, en la investigación de Cribilleros (2021) se obtuvo resultados similares por medio de un Check List de las Normas ISO 9001:2015, donde examinó su cabal cumplimiento de la norma, el 59% en un punto intermedio se cumple en temas de planeamiento y control, debido a que los controles son inapreciables, no tienen ningún plan de emergencia empresarial y no se llevan a cabo estudios de satisfacción del cliente, en temas de mejora continua el 33% del cumplimiento, no han ejecutado ningún tipo de estudio para establecer oportunidades de mejora, por lo que tampoco han elaborado un plan para ello. Reforzando los resultados con aporte teórico de Novillo, et al. (2017) indica que la gestión de calidad es un procedimiento que utilizan las empresas para garantizar que las necesidades y perspectivas de los compradores se satisfagan. Con ese propósito, las empresas requieren una apropiada planificación, un buen control y sobretodo implementar la mejora continua y tenerlo plasmado en su política.

Referente al segundo objetivo específico que es Analizar las dimensiones de la rentabilidad en la I.E.P Scholae Sapiens – San Isidro S.A.C, Trujillo, realizó una encuesta para determinar la dimensión rentabilidad económica donde el 45% de los encuestados (plana administrativa) discurre que casi nunca la institución educativa cuenta con estrategias para optimizar los ingresos, casi nunca han activado el retorno de las inversiones de activos de la institución y casi nunca se ha aumentado los beneficios económicos de la institución, por último, para la dimensión rentabilidad financiera arrojó que el 59% de los encuestados en su mayoría considera que casi nunca la institución ha invertido en activos con la finalidad de acrecentar el capital de trabajo y casi nunca cumplen con sus obligaciones sin manipular parte del capital de la institución. Estos hallazgos tienen relación con la investigación de Tarrillo (2021), quien logró datos similares con respecto a la dimensión rentabilidad económica donde

el 88,9% de los trabajadores no tienen conocimiento de que las estrategias o planes garanticen incrementar el giro de negocio y tampoco cuenta con planes para exportar e importar. Además, en la investigación de Valle (2019) muestra con resultados similares que el 40% de ellos manifiestan estar de acuerdo que no realizan análisis de la rentabilidad económica y el 80% de ellos manifiestan estar totalmente de acuerdo que los capitalistas no realizan análisis financieros para estar al tanto del retorno de su capital, además, no invierten en nuevos proyectos y utiliza parte del capital de la empresa con el fin de cubrir sus obligaciones. Por último, Guevara (2020) en su investigación llegó a resultados diferentes con respecto a la rentabilidad financiera debido a que el 75% considera que casi siempre emplean planes para incrementar las ventas y reducir los activos, y con respecto a la rentabilidad económica el 62.5% aseguran que siempre implementan estrategias a fin de incrementar las ventas, e margen de ganancia sometiendo ampliamente a los costes de fabricación o mano de obra. Reforzando los resultados con aporte teórico de Sánchez (2002) la rentabilidad se emplea en todas las actividades económicas donde se aprovechan, materiales, recurso humano, medios y financiero a fin de lograr resultados óptimos. Además, la rentabilidad de toda organización se mide mediante indicadores que precisan la verdadera administración de costos y gastos con el propósito de saber si estamos frente a inversiones o negocios rentables. Para ello, la rentabilidad se divide en: a) rentabilidad económica y b) rentabilidad financiera.

Referente al tercer objetivo específico que es identificar la relación entre la planificación de la calidad y la rentabilidad de la I.E.P Scholae Sapiens – San Isidro S.A.C, Trujillo., se llevó a cabo la prueba Rho de Pearson obteniendo un valor de significación (bilateral) 0,015 logrando ser < 0.05 por lo cual se acepta la H1. Así mismo, registra un coeficiente de Pearson de 0,609, lo que confirma que existe una fuerte relación positiva entre la planificación de la calidad y la rentabilidad. Estos hallazgos tienen relación con la investigación Balbin (2020), quien logró datos similares con un nivel de significación de 0,004 y una dependencia estadística de 0,698, lo que muestra una relación entre la dimensión y la variable estudiada. Asimismo, en la investigación de Guevara (2020) quien alcanzó datos semejantes, con un valor de significancia de 0,013 y un coeficiente de correlación de Pearson igual a 0,817. De igual manera, en el estudio de Valle (2019) quien logró un coeficiente de

correlación de 0,786 cuantificando la relación de manera positiva muy fuerte entre la planificación y rentabilidad simbolizadas en un 61,77%. Reforzando los resultados con aporte teórico de Antonio, Núñez y Gutiérrez (2019) mencionan que la planificación se fundamenta en establecer las causas de las posibles fuentes de debilidad, problemas o errores del sistema. Además, los objetivos de la calidad se determinan en la planificación, como también se delimita los recursos y procesos operativos que serán necesarios para alcanzar los objetivos de la calidad (Novillo, et al. 2017).

Referente al cuarto objetivo específico que es identificar la relación entre el control de calidad y la rentabilidad de la I.E.P Scholae Sapiens – San Isidro S.A.C, Trujillo., se llevó a cabo la prueba Rho de Pearson logrando un valor de significación (bilateral) igual a 0,000 aceptando la hipótesis alterna por ser este valor inferior a 0,05. Adicionalmente, presenta un coeficiente de correlación Pearson de 0,813 ratificando de esta manera la perfecta relación entre la dimensión control de la calidad y la rentabilidad. Estos hallazgos tienen relación con las investigaciones de Valle (2019), Guevara (2020) quienes obtuvieron datos similares, nivel de significancia igual a 0,016 y una relación estadística de 0,943; valor de significancia de 0,015 y un coeficiente correlacional de 0,552 respectivamente, ambas investigaciones manifestando que hay asociación entre control de calidad y la rentabilidad. Asimismo se relaciona con la investigación de Aguilar (2020) quien señala con un valor p igual a 0,049 rechazado la H_0 y aceptando la H_1 donde el control de calidad muestra cambios relevantes en la rentabilidad, pues si se mantiene la rentabilidad financiera y la económica, la empresa esta apta para sostenerse por sí sola. Reforzando los resultados con aporte teórico de (Fernández y Ortega 2008 citando a Juran 1990) indican que el control de calidad comprende actividades tanto técnicas como operacionales que son utilizadas para cumplir con la demanda establecida de calidad.

Referente al quinto objetivo específico que es identificar la relación entre la mejora continua y la rentabilidad de la I.E.P Scholae Sapiens – San Isidro S.A.C, Trujillo., se llevó a cabo la prueba Rho de Pearson logrando una significación (bilateral) de 0,001 ($< 0,05$) tomando como verdadera la teoría contraria. También, logro un coeficiente de correlación de 0,801 confirmando así que la mejora continua y la rentabilidad están

íntimamente relacionadas de forma positiva muy fuerte. Estos hallazgos tienen asociación con las investigaciones de Guevara (2020) quien alcanzó datos análogos, con un nivel p de 0,000 y un coeficiente correlacional igual a 0,943, manifestando que un buen manejo en la mejora continua mayor será la rentabilidad. Asimismo en el estudio de Valle (2019), quien logró un coeficiente de Pearson igual a 0,891 con una significancia de 0,042. Por otro lado, en la investigación de Cruz, Valencia y Tipanquiza (2019) llegaron a manifestar que la mejora continua ayuda a una administración más organizada de los procesos y que también hay factores externos e internos que incide en la generación de rentabilidad en las entidades. Con el fin de retroalimentar los resultados con aporte teórico de Antonio, Núñez y Gutiérrez (2019) afirman que la mejora continua se focaliza en maximizar la eficacia, incrementar la eficiencia y perfeccionar el costo de los procesos y servicios, para alcanzar lo descrito anteriormente la única manera es asegurar el reconocimiento de las oportunidades de mejora en todo el periodo de vida ya sea del producto o del servicio.

5.1. Conclusiones

- Se determinó la relación entre la gestión de calidad y la rentabilidad de la I.E.P Scholae Sapiens – San Isidro S.A.C, demostrado mediante la prueba de Rho de Pearson obteniendo una significancia de 0,000 (p valor > 0,05) y un coeficiente de correlación igual a 0,781. En ese sentido, se puede derivar que una gestión eficaz de la calidad en las diversas entidades se asocian favorablemente con la rentabilidad e involucraría un desarrollo inquebrantable y mejor posicionamiento en el mercado.
- Se logró analizar las dimensiones de la variable gestión de calidad en la I.E.P Scholae Sapiens – San Isidro S.A.C, Trujillo, para la dimensión planeamiento se evidencia en su mayoría con el 61% en considerar que casi nunca se ha realizado un proceso de segmentación de los clientes, para la dimensión control de calidad se demostró en su mayoría con el 49% en considerar que casi nunca se ha instaurado y luego aplicado alguna norma o política para evaluar los proveedores, seleccionarlos y, por último, realizar seguimiento de su desempeño, en suma, para la dimensión mejora continua se evidenciando en su mayoría con el 35% en considerar que casi nunca la institución proporciona a sus colaboradores formación y desarrollo.
- Se logró analizar las dimensiones de la variable rentabilidad en la I.E.P Scholae Sapiens – San Isidro S.A.C, Trujillo, para la dimensión rentabilidad económica se evidencia en su mayoría con el 45% en considerar que casi nunca la institución cuenta con estrategias para optimar los ingresos de la empresa, por último, para la dimensión rentabilidad financiera se demuestra en su mayoría con el 59% en considerar que casi nunca la institución ha invertido en activos con la finalidad de aumentar el capital de trabajo, además, casi nunca cumplen sus obligaciones sin manipular parte del capital de la institución.
- Se determinó la relación entre el planeamiento de calidad y la rentabilidad de la I.E.P Scholae Sapiens – San Isidro S.A.C, justificado por la prueba de Rho de Pearson logrando una significancia de 0,015 (p valor > 0,05) y un coeficiente de correlación de Pearsson de 0,609, lo que demuestra que la planificación de calidad

y la rentabilidad tienen una relación positiva muy fuerte. Puesto que, un enfoque estructurado e interactivo de nuevos servicios y procesos es posible gracias a una buena planificación, que conduce a la percepción de la máxima rentabilidad.

- Se determinó la relación entre el control de calidad y la rentabilidad de la I.E.P Scholae Sapiens – San Isidro S.A.C, demostrado mediante la prueba de Rho de Pearson logrando una significancia de 0,000 (p valor > 0,05) y una relación estadística de 0,813, lo que indica que existe una correlación positiva muy fuerte entre el control de calidad y la rentabilidad pues, el control en la calidad permite descubrir los errores sometiendo el riesgo de brindar un servicio impropio que puede resultar muy costoso tanto en dinero como en esfuerzos y tiempo.
- Se determinó la relación entre la mejora continua y la rentabilidad de la I.E.P Scholae Sapiens – San Isidro S.A.C, justificado mediante la prueba de Rho de Pearson logrando una significancia de 0,001 (p valor > 0,05) y un coeficiente de correlación igual a 0,801, lo que indica que existe una relación positiva perfecta entre la mejora continua y la rentabilidad, debido a que un cliente feliz es un cliente frecuente y por ende existirá una mayor rentabilidad.

5.2. Sugerencias

- Se recomienda a la plana administrativa de la I.E.P Scholae Sapiens – San Isidro S.A.C optimar su gestión de calidad a través de una evaluación periódica de la infraestructura, ejecutar auditorías e inspeccionar constantemente la documentación.
- Desarrollar un programa de capacitaciones en gestión de calidad, pues al contar con colaboradores capacitados llevará al equipo a una misma dirección para conseguir los objetivos de la entidad, además, se podrá identificar los riesgos y oportunidades para hacer posible la mejora continua y debido a la coyuntura se podrá administrar y efectuar las capacitaciones de manera remota.
- Los representantes de la institución deben tomar en cuenta la Norma Internacional ISO 9001 con el fin de evaluar sus procesos educativos, ayudándoles a obtener canales fluidos de comunicación interna, mejorar el entorno de trabajo, beneficiar el proceso de la mejora continua y desarrollar la confianza de los clientes, y con ello lograr tener resultados mucho más óptimos y eficaces.
- Los representantes de la I.E.P Scholae Sapiens – San Isidro S.A.C deben de ejecutar un análisis de rentabilidad por los servicios educativos proveídos a sus clientes, teniendo la información se conseguirá fijar la visión y los procesos de gestión, además, será posible el desarrollo y la mejora continua de la institución.

GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU RELACION CON LA RENTABILIDAD DE LA I.E.P SCHOLAE SAPIENS – SAN ISIDRO S.A.C., TRUJILLO

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
6	repositorio.upsjb.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	1%

9	46.210.197.104.bc.googleusercontent.com	<1 %
	Fuente de Internet	
10	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo	<1 %
	Trabajo del estudiante	
11	repositorio.uaustral.edu.pe	<1 %
	Fuente de Internet	
12	www.slideshare.net	<1 %
	Fuente de Internet	
13	repositorio.autonoma.edu.pe	<1 %
	Fuente de Internet	
14	repositorio.unh.edu.pe	<1 %
	Fuente de Internet	
15	repositorio.upci.edu.pe	<1 %
	Fuente de Internet	
16	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	<1 %
	Trabajo del estudiante	
17	Submitted to Universidad San Francisco de Quito	<1 %
	Trabajo del estudiante	
18	issuu.com	<1 %
	Fuente de Internet	
19	repositorio.undac.edu.pe	<1 %
	Fuente de Internet	
20	dokumen.pub	

Fuente de Internet

<1 %

21

repositorio.upeu.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

22

repositorio.upn.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

23

Submitted to University of Lancaster

Trabajo del estudiante

<1 %

24

repositorio.upla.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

25

Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote

Trabajo del estudiante

<1 %

26

www.coursehero.com

Fuente de Internet

<1 %

27

www.clubensayos.com

Fuente de Internet

<1 %

28

www.repositorio.unach.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

29

Submitted to Universidad Alas Peruanas

Trabajo del estudiante

<1 %

30

cybertesis.unmsm.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

31

dspace.unitru.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

32

dspace.unl.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

33

es.slideshare.net

Fuente de Internet

<1 %

34

repositorio.uandina.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

35

repositorioacademico.upc.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Activo

GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU RELACION CON LA RENTABILIDAD DE LA I.E.P SCHOLAE SAPIENS – SAN ISIDRO S.A.C., TRUJILLO

INFORME DE GRADEMARK

NOTA FINAL

/0

COMENTARIOS GENERALES

Instructor

PÁGINA 1

PÁGINA 2

PÁGINA 3

PÁGINA 4

PÁGINA 5

PÁGINA 6

PÁGINA 7

PÁGINA 8

PÁGINA 9

PÁGINA 10

PÁGINA 11

PÁGINA 12

PÁGINA 13

PÁGINA 14

PÁGINA 15

PÁGINA 16

PÁGINA 17

PÁGINA 18

PÁGINA 19

PÁGINA 20

PÁGINA 21

PÁGINA 22

PÁGINA 23

PÁGINA 24

PÁGINA 25

PÁGINA 26

PÁGINA 27

PÁGINA 28

PÁGINA 29

PÁGINA 30

PÁGINA 31

PÁGINA 32

PÁGINA 33

PÁGINA 34

PÁGINA 35

PÁGINA 36

PÁGINA 37

PÁGINA 38

PÁGINA 39

PÁGINA 40

PÁGINA 41
