



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**“LOS COSTOS DE LA NO CALIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA
RENTABILIDAD DEL AREA DE MANTENIMIENTO EN LAS EMPRESAS
AEREAS DEL DISTRITO DE MIRAFLORES 2014”**

**TESIS PARA OBTENER TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTOR:

DEYVI JORGE JACINTO INCA

ASESOR:

MG. OSCAR GUILLERMO CHICCHON MENDOZA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

SISTEMA Y ORGANIZACIÓN CONTABLE

LIMA-PERÚ

2015

JURADO

Presidente:

Secretario:

Vocal:

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis hijos, a mi esposa y a mis padres quienes son el motor que me impulsa a seguir en este largo camino, porque siempre he contado con su apoyo, su inacabable paciencia y comprensión para poder lograr mis metas en esta vida y una especial mención para mis hermanos quienes también me han apoyado.

AGRADECIMIENTO

A la universidad Cesar Vallejo por su formación académica, a los profesores que aportaron sus conocimientos para poder desarrollar la elaboración de mi tesis, y a las empresas Marsh Rehder y Lan Peru por darme las facilidades de poder desarrollarme profesionalmente.

DECLARATORÍA DE AUTENTICIDAD

Yo, Deyvi Jorge Jacinto Inca, con DNI N° 40317743, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Contabilidad, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 06 de Julio de 2015.

Firma

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado calificador:

En cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Universidad “César Vallejo” se pone a vuestra consideración la investigación titulada “Los Costos de La No Calidad y su incidencia en la Rentabilidad del área de mantenimiento en las Empresas Aéreas del distrito de Miraflores 2014” con el propósito de optar el Título Profesional de Contador Público.

En esta investigación se ha buscado demostrar la correlación en torno a los costos de la no calidad (primera variable) y la rentabilidad (segunda variable) en las empresas aéreas del distrito de Miraflores. Recordemos que combatir los costos de la no calidad para generar una mayor rentabilidad económica trae resultados favorables a la empresa, como por ejemplo reducir costos innecesarios, mejorar la calidad de servicio al cliente, aumentar la rentabilidad del negocio y para el trabajador le dará, estabilidad laboral, mejores oportunidades de desarrollo profesional (línea de carrera), ascensos, por lo tanto se benefician ambas partes de la organización. Por tal motivo se ha analizado descriptivamente la correlación entre estas dos variables.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el capítulo I, se ha considerado la introducción de la investigación. En el capítulo II, se registra el marco metodológico. En el capítulo III, se considera los resultados a partir del procesamiento de la información recogida. En el capítulo IV se considera la discusión de los resultados. En el capítulo V se considera las conclusiones. En el capítulo VI se considera las recomendaciones. Y por último, en el capítulo VII se consideran las referencias bibliográficas y los anexos de la investigación.

ÍNDICE

	Pag.
PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORÍA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	xi
ABSTRAC	x
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	1
INTRODUCCIÓN	2
ANTECEDENTES	3
FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA, TÉCNICA Y HUMANÍSTICA	6
DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE TÉRMINOS	24
JUSTIFICACIÓN	29
1.1 PROBLEMA	30
1.2 HIPÓTESIS	33
1.3 OBJETIVOS	33
CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO	34
2.1 VARIABLES	35
2.2 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	36
2.3 METODOLOGÍA	37
2.4 TIPO DE ESTUDIO	37
2.5 DISEÑO DE ESTUDIO	37
2.6 POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO	37
2.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	39
2.8 MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS	39
2.9 ASPECTOS ÉTICOS	39

	Pag.
CAPÍTULO III: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	40
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN	66
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES	74
CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES	76
CAPÍTULO VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	78
ANEXOS	82

RESUMEN

La investigación, que se ha titulado: Los Costos de la No calidad y su incidencia en la rentabilidad del área de mantenimiento en las empresas aéreas del distrito de Miraflores año 2014; ha dado respuesta al problema: ¿De qué manera los costos de la no calidad inciden en la rentabilidad del área de mantenimiento en las empresas aéreas del distrito de Miraflores del año 2014? Siendo el objetivo general: Determinar de qué manera los costos de la no calidad inciden en la rentabilidad del área de mantenimiento en las empresas aéreas en el distrito de Miraflores del año 2014. La metodología empleada para la elaboración de esta tesis fue descriptiva correlacional, el tipo de investigación para el presente estudio fue bajo un enfoque cuantitativo. El diseño de la investigación ha sido correlacional. La muestra fue con una población de 132 trabajadores. Las técnicas de investigación empleadas han sido: procesamiento de datos, la técnica de la opinión de expertos, el uso de software SPSS para procesar información y el empleo de la encuesta para recoger información sobre las variables en estudio. Se puede concluir sobre los resultados obtenidos para la hipótesis general, se demuestra que si existe relación significativa entre los costos de la no calidad y la rentabilidad, hallándose un valor de 9.49. Se concluye que efectivamente los costos de la no calidad si inciden en la rentabilidad del área de mantenimiento en las empresas aéreas del distrito de Miraflores año 2014.

Palabras claves: costos, no calidad, rentabilidad y economía.

ABSTRACT

The research, which was entitled: The Costs of Non quality and its impact on the profitability of the maintenance area in the airlines of Miraflores 2014; He has responded to the problem: How does the cost of quality not affect the profitability of the maintenance area in the airlines of Miraflores 2014? As the overall objective: To determine how costs of poor quality affecting the profitability of the maintenance area in the airlines in the district of Miraflores in 2014. The methodology used for the preparation of this thesis was correlational descriptive type of research for this study was under a quantitative approach. The research design was correlational. The sample with a population of 132 workers. The research techniques used were: data processing technique expert opinion, the use of SPSS software to process information and use of the survey to collect information on the variables under study. It can be concluded on the results for the overall hypothesis; we show that if there is significant relationship between the cost of poor quality and profitability, being a value of 9.49. It is concluded that effectively costs of poor quality if they influence the profitability of maintenance area in the airlines of Miraflores 2014.

Keywords: costs, not quality, performance and economy.