



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**Costos de calidad y la rentabilidad de las empresas Inmobiliarias del
distrito de Miraflores, 2019**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTORA:

Vicencio Oncoy, Mireya Yesenia (ORCID: 0000-0002-6164-3777)

ASESOR:

Mg. Alvarez López, Alberto (ORCID: 0000-0003-0806-0123)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LIMA- PERÚ

2019

Dedicatoria

Este proyecto está dedicado a mi abuelita Bibiana, es las personas que más ha influenciado en mi vida, dándome consejos y motivándome hacer mejor persona. Ella ya no está para verme, pero cumpliré su sueño, graduándome.

Agradecimiento

En primer lugar, agradezco a Dios, porque me eligió a los mejores padres y me permite disfrutar de ellos.

Gracias a mi familia, por su apoyo incondicional en cada decisión personal y profesional que tome.

Gracias a todos los profesores que participaron en mi formación, por sus enseñanzas y sobre todo su paciencia para conmigo.

Índice

I. INTRODUCCIÓN	3
II. MÉTODO.....	14
II.1 Diseño de investigación	14
II.2 Variables, operacionalización	14
II.3 Población, muestra y muestreo.....	17
II.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	18
II.5 Métodos de análisis de datos.....	19
II.6 Aspectos éticos	19
III. RESULTADOS	21
IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	27
V. CONCLUSIONES	29
VI. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	32
ANEXOS	34

RESUMEN

El presente trabajo tiene como finalidad realizar el análisis de la relación de los costos de la calidad y la rentabilidad de las empresas inmobiliarias, ya que la falta de calidad en los productos o servicios que se ofrecen al consumidor final es uno de los problemas que más afectaría a las empresas del sector inmobiliario, una de las principales consecuencias sería que las empresas no logren la rentabilidad esperada en sus proyectos.

Los costos de calidad son aquellos costos vinculados a la producción, identificación y reparación de productos o servicios, que no cumplan con las especificaciones o expectativas del consumidor final. Para prevenir la reducción de defectos, es indispensable tener conocimientos acerca de los defectos, causas y costos asociados.

Los costos de calidad se dividen de la siguiente manera: costos de prevención, son los costos de las actividades destinadas a evitar una calidad deficiente; costos de evaluación, relacionados con la medición, evaluación o auditoría; y costos de fallas, que resultan de productos o servicios que no se ajustan a los requisitos o a las necesidades del cliente o problemas internos. Esta categoría puede subdividirse en otras dos: costos internos, los que ocurren antes de la entrega o envío del producto o de la prestación del servicio; y los costos externos, los que ocurren después de la entrega o envío del producto y de la prestación del servicio.

En este estudio, al realizar la identificación y evaluación de los costos de calidad, se espera obtener beneficios económicos derivados del inicio de proyectos de mejora para la reducción de los costos de fallas, y de la optimización de estructura de los costos de prevención y evaluación, según indican los modelos que se presentan.

Palabras claves: Costos de calidad, rentabilidad, costos por fallas y

ABSTRACT

The purpose of this work is to analyze the relationship between quality costs and profitability of real estate companies, since the lack of quality in the products or services offered to the final consumer is one of the problems that would most affect to companies in the real estate sector, one of the main consequences would be that companies do not achieve the expected profitability in their projects.

Quality costs are those costs related to the production, identification and repair of products or services, which do not meet the specifications or expectations of the final consumer. To prevent the reduction of defects, it is essential to have knowledge about the defects, causes and associated costs.

The quality costs are divided as follows: prevention costs are the costs of activities aimed at preventing poor quality; evaluation costs, related to measurement, evaluation or audit; and failure costs, which result from products or services that do not meet the requirements or needs of the customer or internal problems. This category can be subdivided into two other: internal costs, those that occur before the delivery or shipment of the product or the provision of the service; and external costs, which occurs after the delivery or shipment of the product and the provision of the service.

In this study, when identifying and evaluating quality costs, it is expected to obtain economic benefits derived from the initiation of improvement projects to reduce the costs of failures, and the optimization of the structure of prevention and evaluation costs, as indicated by the models presented.

Keywords: Quality costs, cost effectiveness y costs for failures

I. INTRODUCCIÓN

Internacional, se ha podido la consultora (PWC, 2016) hace referencia que los activos inmobiliarios a nivel mundial van teniendo crecimientos sostenidos debido a problemas: **energía, cambio climático, y regulación pública**, las categorías se van sumando de manera creciente, debido a los factores señalados anteriormente (PWC, 2016).

Regionalmente, en el sector inmobiliario, existe una serie de problemas en que la población, tiene respecto a los conjuntos habitacionales, es decir el desbalance entre la cantidad de población y la cantidad de viviendas. Esta necesidad de adquirir las viviendas con cierto perfil y especificaciones técnicas, se ven en función a la calidad de atención y sistemas de trabajo, las cuales reducen compromisos alcanzados por los clientes entre 15 a 20 años.

Nacionalmente, la compra de un inmueble se ha vuelto muy importante, sea la ubicación geográfica, posición y estatus social, en Lima Metropolitana se ha segmentado en lugares como Miraflores, San Isidro, San Borja, Santiago de Surco y Barranco, siendo los medios televisivos como la principal fuente de información. La exigencia de los clientes se observa debido a los altos costo que estos implican, en ese sentido, el cliente puede encontrar se exigente en los acabados como lo menciona algunas inmobiliarias que realizan trabajos para el NSE A.

Localmente, las grandes partes de los empresarios prefieren la rentabilidad antes de las garantías al cliente, ya que existen diferentes factores que estos pueden recibir debido a los problemas en un largo tiempo. Esto con la globalización está cambiando, ya que en estos tiempos donde todo se masifica a través de las redes sociales, no es rentable tener reclamos por las redes ya que esto perjudicaría seriamente las ventas.

El objetivo de esta investigación pretende demostrar, si para las empresas del rubro inmobiliario es rentable la inversión en los costos de calidad durante el proceso de construcción y acabados. Teniendo en cuenta que esto elevaría los precios, pero evitará hacer los trabajos de post venta y reducirá los tiempos de entrega de inmuebles.

La exigencia del cliente en algunos casos depende del nivel socio económico en el que se encuentre, es por eso que este trabajo es impórtate para determinar si es rentable construir un conjunto habitacional para gente de nivel socio económico A-B o nivel socio económico C-D. Ya que los factores a evaluar son diferentes.

Gonzales & Vargas (2016), en su tesis denominada “Los costos de no calidad en la construcción. Establecimiento del costo y propuesta de mejoras”. Para el título de Ingeniero en la UPC. El objetivo es comparar el costo de la no calidad y el costo de mejoras en la gestión de calidad. Si bien, el proyecto propone demostrar los beneficios de la gestión de calidad y el análisis de mejoras, este puede reducir los costos de re procesos, en los cuales pueden ser considerados como perdidas. Estos autores concluyen que la calidad y no calidad representan costos en la contabilidad de cualquier empresa, en ese sentido, cada empresa debe analizar cuál es el enfoque que desea darle a su negocio.

Ramírez (2018), en su tesis “Aplicación de la metodología de determinación de costos y análisis de calidad regulatoria para determinar la reducción de tiempo y costo del procedimiento administrativo”. Para el título de Ingeniero en la Universidad de Sipán. El objetivo es determinar la reducción de costos y tiempo del procedimiento administrativo. Tiene como conclusión que los negocios cambian constantemente, por ello los sistemas de costos deben ser flexibles y adaptarse en función a un análisis de calidad regulatoria.

Livia (2016), con la investigación “Metodología para la implementación de los costos de calidad en las obras civiles ejecutadas en la aplicación de la Refinería La Pampilla”. Para obtener el título de Ingeniero en la UNI. El objetivo es definir la terminología de costos de calidad. Concluye que los sistemas de costos relativos a la calidad contribuyen al desarrollo del Plan de Aseguramiento de la Calidad.

Llanca (2015), en el título “Costos de calidad y su incidencia en la liquidez”. Para obtener el título de Contador. El objeto es determinar cómo los costos de calidad inciden en la liquidez. Concluye que las empresas inciden los costos de calidad en la optimización de la liquidez en 15%, debido a factores como reprocesos y falta de planificación en sus procesos.

Díaz & Martell (2017), en su tesis “Propuesta de modelo de gestión integrado tecnología NIM de gestión para mejorar la rentabilidad operativa”. Para obtener el título de Ingeniero de la Universidad Privada Antenor Orrego. El objetivo es crear un modelo de gestión que nos permite planificar, organizar, dirigir y controlar el proceso de manera correcta para la empresa Inmobiliaria Barraza. Como conclusión, se tiene que el desarrollo de la propuesta ayuda a reducir el costo en menor tiempo de ejecución, y a mejor calidad.

Campos (2018), en su tesis “El control interno en el almacén y la rentabilidad de la constructora e inmobiliaria”. Para obtener el título de Contador de la Universidad de Huánuco. El objetivo es identificar el control interno de almacén influye en la rentabilidad de la empresa constructora. Como conclusión, se dice que los resultados comprobaron que el control interno de almacén, influye en la rentabilidad de la empresa constructora, en 41.2%.

Pizarro, Bach (2018), en su tesis “Estructura de costeo por procesos en la producción de cereales en hojuelas y su efecto en la rentabilidad”. Para obtener el título de Contador de la UNSAM. El objetivo es elaborar una estructura de costeo por procesos en la producción de cereales en hojuelas”. Como conclusión, se elabora una estructura de costeo por proceso en la producción de cereales en hojuelas y se determinó su efecto en la rentabilidad de la empresa productos.

Los costos de calidad se definen como:

“(..) el presupuesto que destina una organización para obtener la calidad que un producto o servicio. La calidad requiere una planeación y medir las unidades de actividades. El proceso se encuentra al inicio del costo ya que abarca otras áreas como: marketing, producción, logística, sistemas y etc. Berni, (Berni Moran, Zambrano Camacho, & Chavez, 2018, pág. 2)

Este tipo de competitividades se encuentra en el análisis del mercado como doméstico, ya que incurre en tecnologías, que se tienen en el éxito de una empresa. Las nuevas filosofías permiten controlar la calidad, a través de la misión, donde se promueve el compromiso y el mejoramiento continuo, donde se integran desde el proveedor hasta la entrega del producto. En las últimas décadas, existe una fuerte actividad encaminada a implantar las utilidades y

la liquidez de las empresas, debido a que permite la reducción de los costos de calidad (Ramírez Padilla, 2008).

Este tipo de control total de la calidad se basa en una filosofía de conceptos, definida: Deming, Juran y Crosby, los cuales fijan la calidad fijada por el cliente, lazos proveedor-cliente, orientación hacia la prevención, calidad desde el inicio y mejoramiento.

Las expectativas del cliente en relación a la calidad, se debe al momento de establecer niveles de calidad aceptables. En pocas palabras, para entender mejor la demanda de calidad, es necesario, el análisis de estudios de mercado, la cual ayudan a determinar las necesidades del cliente, siendo ello, una herramienta muy utilizada para la elaboración de un determinado producto o servicio, en ese sentido las diferentes características pueden ser evaluadas en función a otros productos parecidos.

Tendremos como resultado un mejor entendimiento en una serie de requisitos del producto que son necesarios mejorar (Ramírez Padilla, 2008, pág. 136) Lazos proveedor-clientes: En la empresa, es más importante la opinión del cliente que finalmente termina adquiriendo un o varios productos o servicios, así mismo es importante reconocer que cada una de las personas que labora en la empresa juegan un papel importante para crear un producto o servicio de calidad. (Ramírez Padilla, 2008, pág. 136).

Orientación hacia la prevención:

Prevenir es corregir, antes de ejecutar un servicio, en ese sentido, los reprocesos son innecesarios, en una organización donde planifican todo. Si bien, en algunas organizaciones, la forma tradicional no permite tener áreas de trabajo eficientes, la supervisión se culmina cuando el proceso requiere de calidad. En algunos procesos, el mercado sale a la venta, los re procesos pueden ser desechados, sin embargo, esto trae desventajas en la supervisión, ya que puede resultar costosa (Ramírez Padilla, 2008, pág. 136).

Calidad desde el inicio:

Desarrollar un servicio correctamente, significa que no exista errores, sin embargo, un producto defectuoso, puede tener algún tipo de acciones, las cuales los miembros de la organización, deben empezar por los altos cargos. Por su parte, el papel que ejerce los

métodos y asistencia, fueron diseños y herramientas para prevenir defectos. En el proceso de inspecciones, donde detectan defectos, existen también un servicio que debe ser considerado parte de su producción (Ramírez Padilla, 2008, pág. 136).

Mejora continua:

Tiene por objetivo mejorar los diseños de procesos, mediante un equipo de trabajo.

Se tiene de la siguiente forma:

“Este punto de vista asume el equilibrio entre costos de control y por fallo, es decir que a mayor costo de control existe mayor costo de fallas. Esta relación, se tiene debido al decremento y costos de fallas” (Ramírez Padilla, 2008, pág. 136).

Método cero defectos:

“Este modelo, tiene un costo / beneficio en reducir la producción defectuosa. A fines de 1980, el enfoque se denominó *modelo robusto de calidad*, donde se establece características de calidad, subestimando los beneficios adicionales a la calidad y prevención de errores” (Ramírez Padilla, 2008, pág. 136).

Clasificación de los costos de calidad

“(…) lo que no se pueda medir no puede ser mejorado. Por ello, la calidad utiliza la estadística como herramienta para el mejoramiento continuo entre lo observado y la realidad (…)” (Ramírez Padilla, 2008, pág. 136)

Elementos del procedimiento.

a. Identificación de los procesos

Caracterización de la empresa, en este punto se realiza un informe completo de la empresa, con la siguiente información: objeto social, visión, misión, objetivos, metas empresariales, análisis de su estructura organizacional (organigrama por áreas, departamentos y direcciones que componen la empresa), investigación de los colaboradores

(trabajadores, clientes y proveedores) y el análisis FODA (Berni Moran, Zambrano Camacho, & Chavez, 2018, pág. 28).

Sistema de calidad, se describe como se considera la calidad para la empresa. Es aquí donde, se menciona que la empresa cuenta con sistema específico para esta actividad (Berni, Zambrano y Chávez, 2018, p. 28).

Listado de procesos, se desglosa: mapa de procesos de las empresas; determinar el proceso de objeto de estudio o identificar el problema que más se presenta; revisar la documentación interna (Berni, Zambrano y Chávez, 2018, p. 28).

Identificación de fallas

Caracterización del proceso, en este punto se describe con exactitud los procesos productivos, instalaciones, equipamiento, materias primas, horario de trabajo y personal involucrado (Berni, Zambrano y Chávez, 2018, p. 28).

Diagnóstico del proceso, se elabora un diagnostico interno y procesos más específicos del objeto de estudio, aquí se utilizan herramientas y técnicas mencionadas anteriormente, también se pueden usar otras apropiadas (Berni, Zambrano y Chávez, 2018, p. 28).

Lista de principales fallas, gasto sin sustento productivo: consumir solo lo necesario; desviación operacional; pérdida de producción: los productos que se pierden por fallas internas como externas; identificación de fallas operacional: estas pueden ser averías, roturas, paralización, derrame, contaminación de los productos, incendio, falta de personal, accidentes de trabajo (Berni, Zambrano y Chávez, 2018, p. 28).

Sistema de costo, principales elementos de costos y gastos que registran en la empresa: materia prima, costo de venta y costo de producción; materiales y suministros consumidos; combustible y lubricantes; servicios públicos básicos y arrendamiento; depreciación y amortización; remuneración, beneficios sociales y aguinaldos; mantenimiento y reparaciones; otros gastos de gestión; gastos logísticos y otros gastos (Berni, Zambrano y Chávez, 2018, p. 28).

Cuantificar los costos

Calcular los costos de calidad, se realizan proyecciones, curvas de comportamientos y otros tipos de análisis, para determinar los costos derivados de la calidad o la pérdida de la misma (Berni, Zambrano y Chávez, 2018, p. 28).

Comparar con otros periodos, en este paso se realiza un análisis particular en especial por la alta gerencia, debido a que se toman medidas necesarias en la corrección de fallas (Berni, Zambrano y Chávez, 2018, p. 28).

Acciones correctivas, es necesario tomar medidas a través de acciones concisas que contribuyan con la eliminación de las fallas o la reducción del impacto (Berni Moran, Zambrano Camacho, & Chavez, 2018).

Resultados: Es la fase olvidada por los empresarios, donde se tiene que dar continuidad a un ciclo en una cadena interminable (Berni Moran, Zambrano Camacho, & Chavez, 2018).

Norma ISO 9000

La palabra ISO significa “*International Organization For Standardization*”, traducida al español *Organización Internacional De Estandarización*”, con sede en Ginebra, Suiza.

Las normas ISO 9000 fueron creadas en función a una necesidad, la de precisar los requisitos que debería tener un sistema de gestión de la calidad.

Las normas ISO 9000 vigentes, se compone de 3 normas:

ISO 9000:2005 “Sistemas de gestión de la calidad. Principios y vocabulario”

ISO 9001:2008 “Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos”

ISO 9004:2009 “Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de la calidad”

“(…) la clave de la certificación ISO 9000 es la documentación. El sistema de calidad son los pasos de ese sistema” (Garrinson, Noreen, & Brewer, 2007, pág. 23).

“ISO 9000 se convirtió en medida de calidad. La norma se instauró en el control de calidad en productos a la venta la cual ha sido aceptada en otras partes del mundo (...)” (Garrinson, Noreen, & Brewer, 2007, pág. 73).

“ISO 9000, donde la certificación de programas no se limita a compañías de manufactura, sino en el reconocimiento de un programa de certificación ISO” (Garrinson, Noreen, & Brewer, 2007, pág. 73).

Rentabilidad

Se define como una forma de medir el beneficio por una inversión determinada en un periodo determinado. Las formas en que una empresa pueda compararse con otras, es a través de las utilidades en que estas se realicen, es decir con ventas, activos y patrimonios.

Rentabilidad Económica

“(...) es una medida que mide en un periodo de tiempo, en una organización con independencia a la financiación (...)” (Sánchez Ballesta, 2002, pág. 5).

“(...) es un indicador para juzgar la eficiencia en la gestión empresarial, donde el comportamiento de activos, con independencia a la financiación, con carácter general” (Sánchez Ballesta, 2002, pág. 5).

Esta forma en que se mide la rentabilidad, es a través de ratios los cuales son antes de ser restados por los intereses o impuestos. Si bien, se relacionan con la actividad económica, muchos de estos se pueden desarrollar en función a al activo de la empresa. Este tipo de rentabilidad se descompone en margen y rotación.

Margen

Permite medir la rentabilidad a través de cada producto vendido. Si bien, el beneficio es el impuesto sobre las ventas, estos factores pueden traerse en la clasificación económica

siendo la participación en ventas, así como el consumo de explotación, mientras que la clasificación funcional es a través del costo (Sánchez Ballesta, 2002, pág. 9).

Rotación

Permite medir la recuperación del activo de las ventas, la cual determina el número de unidades vendidas. Este tipo de razón en las ventas, se realiza a través del activo total. Por su parte, la eficiencia en el uso de activos como generadores de ingreso, permite ser usado en la capacidad para medir la cota de inversión en activos, para luego crear una capacidad de nivel de ingresos (Sánchez Ballesta, 2002).

La baja rotación en productos puede significar ineficiencia, la cual el uso de capitales crea si existe ocio o sobre dimensionamiento (Sánchez Ballesta, 2002, pág. 9).

Rentabilidad Financiera

“(…) es una medida que se tiene en referida a un periodo de tiempo, la cual el rendimiento son los capitales propios, donde la distribución es el resultado. Esta también puede considerarse como la medida de rentabilidad más cercana a los accionistas” (Sánchez Ballesta, 2002, pág. 10).

“(…) en este sentido, las rentabilidades financieras deberían ser el costo de oportunidad que tienen los inversores acerca de una prima de riesgo como accionistas. (...)” (Sánchez Ballesta, 2002, pág. 11).

Los instrumentos básicos a utilizar son las siguientes ratios:

Rentabilidad de los recursos propios

“Cada unidad monetaria de financiación aporta los recursos a la organización” (Caraballo, 2013, p. 5)

Rentabilidad de recursos ajenos

“Cada unidad monetaria financiera que se aportan a la organización” (Caraballo, 2013, p. 5)

Apalancamiento financiero

“El impacto en la rentabilidad de los recursos donde la decisión de financiación es tomada por la empresa” (Caraballo, 2013, p. 6).

Formulación de Problema

Problema General

¿De qué manera los costos de calidad se relacionan con la rentabilidad de las empresas inmobiliarias del distrito de Miraflores, 2018?

Problemas Específicos

¿Cómo el Control total de calidad se relaciona con la rentabilidad de las empresas inmobiliarias del distrito de Miraflores, 2018?

¿Cómo la clasificación de los costos de calidad se relaciona con la rentabilidad de las empresas inmobiliarias del distrito de Miraflores, 2018?

¿Cómo los elementos de procedimientos se relacionan con la rentabilidad de las empresas inmobiliarias del distrito de Miraflores, 2018?

Justificación del Estudio

En el Perú, la calidad, se mide dependiendo del nivel socio económico a donde se dirija, es el pensamiento de muchos empresarios. Pero con el paso del tiempo esto cambio, ya que todos los sectores exigen recibir un producto con todos los estándares de calidad que se requiere.

Hipótesis General

El costo de calidad se relaciona con la rentabilidad de las empresas inmobiliarias del distrito de Miraflores, 2018.

Hipótesis Específicas

El Control total de calidad se relaciona con la rentabilidad de las empresas inmobiliarias del distrito de Miraflores, 2018.

La clasificación de los costos de calidad se relaciona con la rentabilidad de las empresas inmobiliarias del distrito de Miraflores, 2018.

Los elementos de procedimientos se relacionan con la rentabilidad de las empresas inmobiliarias del distrito de Miraflores, 2018.

Objetivo General

Determinar la relación de los costos de calidad y la rentabilidad de las empresas inmobiliarias del distrito de Miraflores, 2018.

Objetivos Específicos

Determinar la relación del Control total de calidad y la rentabilidad de las empresas inmobiliarias del distrito de Miraflores, 2018.

Determinar la relación de la clasificación de los costos de calidad y la rentabilidad de las empresas inmobiliarias del distrito de Miraflores, 2018.

Determinar la relación de los elementos de procedimientos y la rentabilidad de las empresas inmobiliarias del distrito de Miraflores, 2018.

II. MÉTODO

II.1 Diseño de investigación

Es no experimental. Indica “[...] la investigación es no experimental se aplica y no se manipula las variables estudiadas” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 152).

Un estudio no experimental, no se construye ninguna situación, ya que examina situaciones predeterminadas. La investigación es no experimental.

“Es no experimental, porque no se manipula las variables” (Hernández, 2014, pág. 154).

Por su tipo:

La investigación que se está realizando es de tipo TRANSECCIÓN CORRELACIONAL.

“El diseño es transaccionales correlacional donde sirve para describir la relación entre más de dos variables” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 152)

La investigación es cuantitativa. Se usó la recolección y el análisis de información para probar los he hechos, donde ofrece los resultados, y otorga control sobre los acontecimientos.

II.2 Variables, operacionalización

Variable 1

La variable 1 de la presente investigación es: “Costos de calidad”

- a. Dimensiones:
 - Control total de calidad
 - Clasificación de los costos de calidad
 - Elementos del procedimiento
- b. Indicadores:

Calidad fijada por el cliente
Lazos proveedores-cliente
Orientación hacia la prevención
Calidad desde el inicio
Mejora continua
Costos por fallas internas
Costos por fallas externas
Costos de evaluación
Costos de prevención
Identificación de los procesos
Identificación de fallas
Determinar los costos de calidad
Cuantificar costo
Resultados

Variable 2

La variable 2 de la presente investigación es: “Rentabilidad”

- a. Dimensiones
 - Rentabilidad económica
 - Rentabilidad financiera
- b. Indicadores
 - Margen
 - Rotación
 - Margen – rotación
 - Rentabilidad de los recursos propios
 - Rentabilidad de los recursos ajenos
 - Apalancamiento financiero

Operacionalización de las variables

Hipótesis	Variabes	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Costos de calidad y la rentabilidad de las empresas inmobiliarias del distrito de Miraflores, 2018.	Costos de Calidad	<p>“El control total de la calidad puede definirse como una cultura de administrar toda la organización con el objetivo de alcanzar la excelencia de todas las dimensiones de productos y servicios que son importantes para le clientes” (Ramírez, 2008, p. 136).</p> <p>“En la actualidad, se entiende como costos de la calidad aquellos que se incurrir cuando se diseña, implementa, opera y mantiene los sistemas de calidad de una organización, costos empresariales ligados a los procesos de mejora continua, y costos de sistemas productos y servicios que no dieron frutos o que tallaron al ser rechazados por el mercado” (Berni, 2018, p. 3).</p>	Es una inversión que realiza una empresa, para asegurarse de que el producto, servicio o bien cumpla con las expectativas de los clientes.	Control total de la calidad	Calidad fijada por el cliente	Ordinal
					Lazos proveedor-cliente	Ordinal
					Orientación hacia la prevención	Ordinal
					Calidad desde el inicio	Ordinal
					Mejora continua	Ordinal
				Clasificación de los costos de calidad	Costos por fallas internas	Ordinal
					Costos por fallas externas	Ordinal
	Costos de evaluación	Ordinal				
	Elementos del procedimiento	Costos de prevención	Ordinal			
		Identificación de los procesos	Ordinal			
		Identificación de fallas	Ordinal			
		Determinar los costos de calidad	Ordinal			
	Rentabilidad Económica	<p>“es una concreción del resultado obtenido a partir de una actividad económica de transformación, de producción, y/o de intercambio” (Lizcano, 2004, p. 10).</p> <p>“es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados” (Sánchez, 2002, p. 2).</p>	Es la capacidad que tiene una empresa de generar utilidades sobre un de una actividad económica.	Rentabilidad Económica	Margen	Ordinal
					Rotación	Ordinal
Margen – Rotación					Ordinal	
Rentabilidad Financiera			Rentabilidad Financiera	Rentabilidad de recursos propios	Ordinal	
				Rentabilidad de recursos ajenos	Ordinal	
				Apalancamiento Financiero	Ordinal	

Tabla 1. Operatividad de variable

II.3 Población, muestra y muestreo

Población

Se conceptualiza como “características que se estudian y se desempeñan a través de información, lo cual constituye una población, conocida” (López, 2006, p. 190).

La población fue conformada por 75 personas, entre gerentes, personal de administración, operativo y ventas, del 2018. Debido al tamaño de la población, se utiliza población finita.

Muestra

Se conceptualiza como “un sub grupo de la población, donde son recolectados sistemáticamente” (Hernández, 2014, pág. 175). La técnica de muestreo, es no probabilística (según criterio del investigador).

Muestreo

$$n = \frac{(p \cdot q) Z^2 \cdot N}{E^2 (N - 1) + (p \cdot q) Z^2}$$

n : Tamaño de muestra

N : Tamaño de población

Z : Valor de distribución normal estándar (Confianza al 95%), z=1.96

E : Máximo error permisible, es decir un 9.6%

p : Probabilidad de éxito de la población que interesa medir (0.50).

q : (p-1).

$$n = (75 \cdot 1.96 \cdot 1.96 \cdot 0.5 \cdot 0.5) / ((0.096 \cdot 0.96 \cdot (75 - 1) + 1.96 \cdot 1.96 \cdot 0.5 \cdot 0.5)) = 37.23 \approx 37$$

- a. *La técnica de la encuesta:* Se utilizó la encuesta estructurada.
- b. *El análisis estadístico:* Se usó la técnica de correlación de Pearson.

II.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Validez

Para la validez al instrumento, se somete a las pruebas anterior y posterior a juicios de expertos, como en la elaboración del mismo; pero, Marín usa en el coeficiente de Pearson:

$$r = \frac{n(\Sigma xy) - (\Sigma x)(\Sigma y)}{\sqrt{[n\Sigma x^2 - (\Sigma x)^2][n\Sigma y^2 - (\Sigma y)^2]}}$$

Y, precisa la exactitud de la correlación tanto ítem por ítem y del total de la prueba, utilizando la técnica del corrector Mc Nemar.

Confiabilidad

A continuación, se utiliza la siguiente fórmula para analizar la confiabilidad del instrumento, llamada Alpha de Cronbach:

$\alpha = 0.80$ donde

$$\alpha = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

S_t^2 : Varianza de los puntajes totales.

S_i^2 : Varianza del ítem

K: Número de ítems.

Variable Instrumentos financieros

Usando el programa estadístico SPSS versión 25, se ha procesado la información de la base de datos con la finalidad de encontrar el análisis cuantitativo de la heterocedasticidad de las variables desarrolladas en el informe. El instrumento está conformado por 14 preguntas a 36 personas con un nivel de confianza al 95%:

	N	%
Casos	Válido	37
	Excluido ^a	0
	Total	37

Tabla 2. Resumen del procesamiento para la variable Costos de calidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.656	14

Tabla 3. Coeficiente de Alpha de Cronbach variable instrumento Financiero

Fuente. Propia. Elaborado con la técnica estadística Alpha de Cronbach.

Interpretación: Se considera como regular el valor de 0.70, sin embargo, debido al umbral del valor, se considera como regular la calificación de la variable en el diseño de la encuesta y por ello aceptable.

Variable: Rentabilidad

Luego de analizar, la variable instrumentos financieros, se ha podido observar en la variable utilidad neta, que contiene 11 items, en las cuales también tiene 37 encuestas efectivas de la siguiente manera:

	N	%
Casos		
Válido	37	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	37	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 4. Resumen del procesamiento para la variable Rentabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.775	11

Tabla 5. Coeficiente de Alpha de Cronbach variable Utilidad neta

Interpretación. Al 95% de confianza, se ha podido demostrar que el coeficiente de confiabilidad se encuentra por encima del 0.70, en consecuencia, el resultado es confiable y aceptable.

II.5 Métodos de análisis de datos

Los resultados de la investigación, son la técnica e instrumentación, es recurrido ante informantes, los cual las fuentes cumplen un papel importante en el diseño. Si bien, la información presentada como figuras y tablas, se formula y concluyen del análisis, estas ayudan a entregar una propuesta de solución al problema inicial.

II.6 Aspectos éticos

La investigación se ejerce con juicio razonable y responsable respecto de: preservar y resguardar la identidad de las empresas y personas que participaran de manera informada, inequívoca y libre. Por otro lado, se tuvo en cuenta la confidencialidad de los datos, recopilada en el proceso de la investigación la misma que es utilizada para fines específicos y de manera estricta para el estudio y respetando los derechos intelectuales de terceros asignando referencias de citas y bibliográficas a las fuentes de información.

III. RESULTADOS

Validez de hipótesis

Prueba de normalidad

A continuación, utilizando las pruebas paramétricas y no paramétricas de Kolomokov y Shapiro, se desarrolla a través de una serie de procedimientos de pruebas de hipótesis, que ayudan a validar en esencia la aleatoriedad en la procedencia de los datos (encuestados), por este motivo se considera dimensión:

Costos de calidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
COSTOS_CALIDAD	,196	37	,001	,863	37	,000

Tabla 6. Pruebas de normalidad de Costos de calidad

Interpretación: La prueba de normalidad son menores a 0.05, en consecuencia, la información se distribuye no normal, en consecuencia, se usa la prueba no paramétrica.

Control

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Control	,224	37	,000	,809	37	,000

Tabla 7. Pruebas de normalidad de Control

Interpretación: La prueba de normalidad son menores a 0.05, en consecuencia, la información se distribuye como no normal, en consecuencia, se usa la prueba no paramétrica.

Clasificación

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clasificacion	,133	37	,095	,906	37	,004

Tabla 8. Pruebas de normalidad de Clasificación

Interpretación: La prueba de normalidad son menores a 0.05, en consecuencia, la información se distribuye como no normal, por lo tanto, se utiliza la prueba no paramétrica.

Elementos

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Elementos	,257	37	,000	,793	37	,000

Tabla 9. Pruebas de normalidad de Elementos

Interpretación: La prueba de normalidad son menores a 0.05, en consecuencia, se concluye que es una información se distribuye como no normal, lo cual, se utiliza la prueba no paramétrica.

Correlación de Rho Spearman

A través de las pruebas estadísticas de Rho de Spearman, y por qué las pruebas de normalidad son no paramétricas (no normales), se considera esta prueba estadística.

Prueba de hipótesis.

Hipótesis nula (Ho): Los costos de calidad y rentabilidad de las organizaciones inmobiliarias en Miraflores, 2018 son similares

Hipótesis alterna (Ha): Los costos de calidad y rentabilidad de las organizaciones inmobiliarias en Miraflores, 2018 son diferentes

Alpha=0.05

		Correlaciones		
		COSTOS_CA LIDAD	RENTABILID AD	
Rho de Spearman	COSTOS_CALIDA D	Coeficiente de correlación	1,000	,707**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	37	37
	RENTABILIDAD	Coeficiente de correlación	,707**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	37	37

Tabla 10. Correlación de Spearman de Costos de calidad vs Rentabilidad

Al analizar la tabla, se puede demostrar que el $P\text{value}=0.05 > \text{Sig}=0.000$, en ese sentido, se dice que no se acepta Ho, por ello, se acepta Ha.

En consecuencia, se dice que:

Los costos de calidad y rentabilidad de las organizaciones inmobiliarias en Miraflores, 2018 son diferentes.

Pruebas de hipótesis específicas

Hipótesis nula (Ho): Los control y rentabilidad de las organizaciones inmobiliarias en Miraflores, 2018 son similares

Hipótesis alterna (Ha): Los control y rentabilidad de las organizaciones inmobiliarias en Miraflores, 2018 son diferentes

Alpha=0.05

		Control	RENTABILIDAD
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,469**
		N	37
	RENTABILIDAD	Coefficiente de correlación	,469**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	37

Tabla 11. Pruebas de hipótesis de Control

Al analizar la tabla, se puede demostrar que el $P\text{value}=0.05 > \text{Sig}=0.000$, en ese sentido, se dice que no se acepta Ho, por ello, se acepta Ha.

En consecuencia, se dice que:

Los control y rentabilidad de las organizaciones inmobiliarias en Miraflores, 2018 son diferentes.

Hipótesis nula (Ho): La Clasificación y rentabilidad de las organizaciones inmobiliarias en Miraflores, 2018 son similares.

Hipótesis alterna (Ha): La Clasificación y rentabilidad de las organizaciones inmobiliarias en Miraflores, 2018 son diferentes.

Alpha=0.05

		RENTABILIDAD	clasificación
Rho de Spearman	RENTABILIDAD	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,766**
		N	37
	Clasificación	Coefficiente de correlación	,766**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	37

Tabla 12. Pruebas de hipótesis de la dimensión Clasificación

Al analizar la tabla, se puede demostrar que el $P\text{value}=0.05 > \text{Sig}=0.000$, en ese sentido, se dice que no se acepta Ho, por ello, se acepta Ha.

En consecuencia, se dice que:

Los costos de clasificación y rentabilidad de las organizaciones inmobiliarias en Miraflores, 2018 son diferentes.

Hipótesis nula (Ho): Los elementos y rentabilidad de las organizaciones inmobiliarias en Miraflores, 2018 son similares

Hipótesis alterna (Ha): Los elementos y rentabilidad de las organizaciones inmobiliarias en Miraflores, 2018 son diferentes

Alpha=0.05

		RENTABILIDAD	Elementos
Rho de Spearman	RENTABILIDAD	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,827**
		N	37
elementos		Coefficiente de correlación	,827**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	37

Tabla 13. Pruebas de hipótesis de la dimensión Elementos

Al analizar la tabla, se puede demostrar que el $P\text{value}=0.05 > \text{Sig}=0.000$, en ese sentido, se dice que no se acepta Ho, por ello, y por tanto se acepta la Ha.

En consecuencia, se dice que:

Los elementos y rentabilidad de las organizaciones inmobiliarias en Miraflores, 2018 son diferentes.

IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El uso del instrumento cuantitativo tuvo como validez la prueba de Alpha de Cronbach, la cual se determinó entre el rango entre 0.58 a 0.69, siendo cercano el segundo a 0.70, la cual se considera como aceptable ambas variables.

En el caso del análisis de ítems por ítems, se consideró que las preguntas alineadas entre 0.70 a 0.81, siendo entre ellos, considerados como aceptables para estos términos. No se eliminaron ítems, debido a que se consideró como apropiado los indicadores marginales ya que estos se encuentran en promedio a 0.70 (considerado como aceptable).

Hipótesis general

Ramírez (2018), en su tesis denominada “Metodología tanto en costos y calidad del procedimiento administrativo en agencias inmobiliaria, Lima 2017”. Como conclusión la sociedad y las organizaciones, tienden a cambiar constantemente, es por ellos que todas las cosas que rodean los sistemas de costos tienen que ser flexibles y adaptarse al ritmo de la modificación de las normas basadas en el análisis de calidad regulatoria, la cual busca reducir las **cargas administrativas**, eliminando los requisitos innecesarios que no contribuyen al objetivo del procedimiento administrativo, basado en la mejora continua.

Livia (2016), en sus tesis denominadas “Metodología para la implementación de los costos de calidad en las obras civiles ejecutadas en la aplicación de la Refinería La Pampilla”, concluye que las introducciones de un **Sistema de Costos Relativos** contribuyen a desarrollo y aplicación del Plan de Aseguramiento de la Calidad, pues para el registro de mismos es necesario hacer un seguimiento muy riguroso de dicho plan.

Aguilar & Torres (2015), en su tesis denominada “Costos de calidad y de no calidad en la estructura de las obras de COAM Contratistas SAC. 2015”. Concluye que la calidad en una obra de construcción se tienen los procedimientos de control claros, para obtener objetivos iniciales estratégicos. Es decir, que las obras de COAM Contratistas S.A.C. tienen como parte de su política establecer la Normatividad como **el Reglamento Nacional de Edificaciones**.

V. CONCLUSIONES

1. Se demuestra la existencia de relación entre los costos y rentabilidad en las organizaciones. Esta relación es directa y de manera significativa (0.707). Esta relación permite demostrar que las empresas deben utilizar la calidad como parte de la estrategia de mejoras, las cuales no han sido de preferencia por el público usuario.
2. La dimensión Control total de calidad permite demostrar en 0,469 la relación significativa con la rentabilidad en las empresas. Si bien, esta relación no es muy alta, respecto a las otras dimensiones, esta variable explica que aproximadamente un 50% de las rentabilidades de una empresa puede encontrarse en controlar sus sistemas de atención al cliente.
3. La dimensión de la clasificación de los costos y la rentabilidad tiene relación con la rentabilidad en 0.766, siendo esta relación directa y alta, esto quiere decir que las empresas deben ordenarse clasificando (priorizando) sus costos de calidad, para evitar endeudarse y tener rentabilidades.
4. La variable elementos de procedimientos tiene relación con la rentabilidad en 0.827, siendo unas relaciones positivas y altamente significativas, para demostrar que los elementos de procedimientos pueden significar mejoras, en ese sentido, realizar una reingeniería de procesos a través de técnicas conocidas como 5S, 6 sigma, entre otros.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que las organizaciones dedicadas al tema inmobiliario pueden implementar oficinas para el control de calidad, con el fin de mejorar la supervisión en la calidad en los acabados, ya que depende de este tipo de control para evitar desperdicios en sus costos operativos.
2. Con respecto al control total de calidad, se recomienda que se debe tener un área especializada en los pagos en el personal para acabados.
3. Con respecto a la clasificación de costos, se considera que se debe priorizar el desperdicio y el control, en función a un Pareto, lo cual permite descubrir el 80% de los problemas, con el 20% de la solución.
4. Con respecto a los elementos de procedimientos, se considera que la empresa use sistemas informáticos para cubrir las necesidades de sistematización en la precisión de acabados, este puede ser el BIM.

**REFERENCIAS
BIBLIOGRAFICAS**

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Gonzales Medina, S. B., & Vargas, B. A. (2016). *Cuantificación del costo de la no calidad en la construcción de dos proyectos de edificación. Establecimiento del costo y propuesta de mejora de gestión de calidad para reducirlo*. Bachiller. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Ramirez Tavera, K. (2018). *Aplicación de la metodología de determinación de costos y análisis de calidad regulatoria para determinar la reducción de tiempo y costos del procedimiento administrativo "Inscripción de agentes inmobiliarios" del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento, Lima 2017*. Bachiller. Universidad Señor de Sipan.
- Livia Palomino, C. (2004). *Metodología para la implementación de los costos de calidad en las obras civiles ejecutadas en la ampliación de la refinería La Pampilla*. Bachiller. Universidad Nacional de Ingeniería.
- Llanca Llanca, K. (2015). *Costos de calidad y su incidencia en la optimización de la liquidez de las empresas de producción agrícola en el distrito de Surquillo año 2015*. Bachiller. Universidad Cesar Vallejo.
- Gaspar Ortiz, G. (2018). *El control interno en el almacén y la rentabilidad de la constructora e inmobiliaria La Piramide E.I.R.L. año 2017*. Bachiller. Universidad de Huanuco.
- Pizarro Tolentino, M. (2018). *Estructura de costeo por procesos en la producción de cereales en hojuelas y su efecto en la rentabilidad de la empresa productos La Selecta S.R.L. Tarapoto, año 2015*. Bachiller. Universidad Nacional de San Martín.
- Sena Caballero, G. (2017). *Efecto del control interno de inventarios en la rentabilidad de la empresa constructora Crear Corporación Inmobiliaria S.A.C. Trujillo al 2017*. Bachiller. Universidad Cesar Vallejo.
- CAPECO. "Precio de viviendas subirá 10% el 2018". EN: RPP Noticias. Noticias del Perú y del mundo. Miércoles, 06 de septiembre de 2017. Obtenido de <http://rpp.pe/>
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS E INFORMÁTICA (INEI). *Panorama de la economía peruana 1050 – 2016*. Lima. Obtenido de <http://www.inei.gob.pe.2017.125p>.
- ISO (Organización Internacional de Normalización, Suiza). 2015. Sistema de gestión de la calidad – requisitos. 5ta edición. Ginebra, ISO 44p.
- Gracia S. y Dzul L. 2007. *Modelo PEF de costes de la calidad como herramienta de gestión en empresas constructoras: una visión actual*. Revista Ingeniería de Construcción. 22(1): 43-56.
- Costo Estándar. Gerencie.com. (2017, 22 de setiembre). Obtenido de <https://www.gerencie.com/costos.estandar.html>

- Presidencia del consejo de Ministros. (2017). Análisis de la calidad regulatoria. Obtenido de <http://www.pcm.gob.pe/2017/analisis-de-calidad-regulatoria/>
- Flores. J. (2016). *Análisis e interpretación de estados financieros*. Lima. Cecof.
- Berni Moran, L. R., Zambrano Camacho, N. R., & Chavez, G. A. (2018). Procedimientos para determinar los costos de calidad por fallas en procesos empresariales. *Espacios*, 28.
- De la Hoz Suarez, B., Ferrer, M. A., & De la Hoz Suarez, A. . (2008). Indicadores de rentabilidad: herramientas para la toma de decisiones financieras. *Revista de ciencias sociales*, 94-98.
- Garrinson, R., Noreen, E., & Brewer, P. (2007). *Contabilidad administrativa*. México, D. F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, F. B. (2014). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de https://www.academia.edu/23889615/_Hern%C3%A1ndez_Sampieri_R._Fern%C3%A1ndez_Collado_C._y_Baptista_Lucio_M._P_2010_
- Lizcano Álvarez, J., & Castello Taliani, E. (2004). *Rentabilidad empresarial propuesta práctica de análisis y evaluación*. Madrid: Cámaras de comercio. Servicios de estudios.
- Pacci, C. (2018). *El Costo del Instrumento Financiero en la Rentabilidad de la Empresa Importadora Yassira S.A.C. 2014 - 2016*. Obtenido de Universidad Peruana de Tacna: <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/531>
- Prado, E. (2016). *Los instrumentos financieros y la rentabilidad en la empresa SERVITRANS CARGO S.A.C.2014-2015*. Obtenido de Universidad Nacional del Callao: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/2282>
- PWC. (01 de 01 de 2016). *Real Estate 2020, Construyendo el futuro*. Obtenido de <https://www.pwc.com/cl/es/publicaciones/assets/2016/real-estate-2020.pdf>
- Ramírez Padilla, D. N. (2008). *Contabilidad administrativa*. Mexico, D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Sánchez Ballesta, J. P. (2002). *Ciberconta*. Obtenido de Ciberconta: <http://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisR.pdf>
- Torres Saumeth, K. M., Ruiz Afanador, T. S., Solis Ospino, L., & Martínez Barraza, F. (2012). Calidad y su evolución: una revisión. *Dimension Empresarial*, 100-107.

ANEXOS

Anexo 1. Validación del Turnitin.

Feedback Studio - Google Chrome
 exturnitin.com/app/cam/turni...?esid=109534909&as=student_user=160-122625906

Mirreya Yesenia VICENCIO ONCOY MIREYA VIVENCIO ONCOY

feedback studio

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
 Cotas de calidad y la rentabilidad de las empresas
 inmobiliarias del distrito de Miraflores, 2018

TEISIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
 Contador Público
 AUTORA:
 Br. Vicencio Oncoy, Mirreya Yesenia (ORDIC: 0000-0002-6164-3777)

ASISOR:
 Mgtr. CPC Álvarez López, Alberto (ORCID: 0006-0003-0806-0123)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
 Finanzas
 LIMA, PERÚ
 2019

10690346

Resumen de coincidencias

Se están viendo fuentes estándar

Ver Fuentes en inglés (Beta)

Concidencias

1	Entregado a Universidad...	8 %
2	repositorio.uca.edu.pe	3 %
3	repositorio.uca.edu.pe	1 %
4	www.allshare.net	1 %
5	Entregado a Universidad...	<1 %
6	Entregado a Universidad...	<1 %
7	Entregado a Universidad...	<1 %
8	Entregado a Pontificia...	<1 %
9	repositorio.uca.edu.pe	<1 %
10	Entregado a Universidad...	<1 %
11	www.wordmagicsuit.c...	<1 %

19

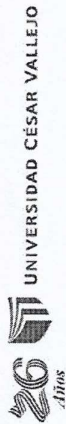
Text-only Report High Resolution

10:29 9/12/2019

Esperando a exturnitin.com...
 Escriba aquí para buscar

Anexo 2. Matriz de consistencia

Título: Costos de calidad y la rentabilidad de las empresas inmobiliarias del Distrito de Miraflores, 2018.					
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Metodología
<p>○ General ¿De qué manera los costos de calidad tiene incidencia en la rentabilidad de las empresas inmobiliarias del distrito de Miraflores, 2018?</p>	<p>○ General Analizar la incidencia de los costos de calidad en la rentabilidad de las empresas inmobiliarias del distrito de Miraflores, 2018.</p>	<p>○ General Los costos de calidad tiene incidencia en la rentabilidad de las empresas inmobiliarias del distrito de Miraflores, 2018.</p>	Costos de calidad	Calidad fijada por el cliente	<p>1. Tipo de estudio: descriptiva – explicativo.</p> <p>2. Diseño de estudio: No experimental, porque no manipularemos las variables.</p> <p>3. Tipo de muestra: se utiliza un muestreo probabilístico, subgrupo de la población en el que todos los elementos de esta tienen la posibilidad de ser elegidos.</p> <p>4. Tamaño de muestra: la unidad de análisis de estudio se extraerá de la población utilizando la fórmula de muestreo</p> <p>5. Técnicas: la encuesta</p> <p>6. Instrumentos: el cuestionario de elaboración propia</p>
				Lazos proveedor-cliente	
				Orientación hacia la prevención	
				Calidad desde el inicio	
				Mejora continua	
				Costos por fallas internas	
				Costos por fallas externas	
				Costos de evaluación	
				Costos de prevención	
				Identificación de los procesos	
<p>¿De qué manera los costos de calidad tiene incidencia en el apalancamiento financiero de las empresas inmobiliarias del distrito de Miraflores, 2018?</p>	<p>○ Específicos Analizar la incidencia del margen en la mejora continua de las empresas inmobiliarias del distrito de Miraflores, 2018.</p>	<p>○ Específicos El margen tienen incidencia en la mejora continua de las empresas inmobiliarias del distrito de Miraflores, 2018.</p>	Rentabilidad	Identificación de fallas	
				Determinar los costos de calidad	
				Cuantificar costo	
				Resultados	
				Margen	
				Rotación	
				Margen – Rotación	
				Rentabilidad de recursos propios	
				Rentabilidad de recursos ajenos	
				Apalancamiento Financiero	
<p>¿Cómo la rentabilidad tiene incidencia en los resultados de las empresas inmobiliarias del distrito de Miraflores, 2018?</p>	<p>○ Específicos Analizar la incidencia de la rentabilidad en los resultados de las empresas inmobiliarias del distrito de Miraflores, 2018.</p>	<p>○ Específicos La rentabilidad tiene incidencia en los resultados de las empresas inmobiliarias del distrito de Miraflores, 2018.</p>			



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: "COSTOS DE CALIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESAS INMOBILIARIAS DEL DISTRITO DE MIRAFLORES, 2019".

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹	Relevancia ²	Claridad ³	Sugerencias
VARIABLE 1: COSTOS DE CALIDAD					
DIMENSIÓN 1: CONTROL TOTAL DE LA CALIDAD					
1	Los niveles de calidad de un producto o servicio es fijado por el cliente	Si	No	Si	No
2	Los lazos proveedor cliente crea una red de relaciones entre personas que garantizan los resultados requeridos.	Si	No	Si	No
3	Es importante prevenir en lugar de corregir, para evitar lanzar al mercado productos o servicios con defectos.	Si	No	Si	No
4	El trabajador tiene un rol fundamental, para que el producto cumple con los estándares de calidad requeridos	Si	No	Si	No
5	La empresa siempre debe buscar mejorar sus productos para garantizar el éxito de los mismos.	Si	No	Si	No
Dimensión 2: Clasificación de los costos de calidad					
6	Los costos por fallas internas se pueden evitar si se controlara la mano de obra y la pérdida de materiales.	Si	No	Si	No
7	Los costos por fallas externas se previenen, si en vez de comprar productos a bajos costos se buscan proveedores que ofrezcan productos de calidad a precios razonables.	Si	No	Si	No
8	Para corregir y mejorar los productos es importante mantener los costos de evaluación.	Si	No	Si	No
9	Es importante realizar un programa de capacitaciones a todo el personal para reducir los costos de prevención.	Si	No	Si	No
Dimensión 3: Elementos del procedimiento					
10	La identificación de procesos en la empresa es importante para conocer sus principales características potenciales.	Si	No	Si	No
11	En la etapa de identificación de fallas es importante el trabajos en equipo, la integración y colaboración de todos los miembros de la empresa.	Si	No	Si	No
12	Determinar los costos de calidad es la fase decisiva ya que de ello depende obtener resultados satisfactorios.	Si	No	Si	No
13	La empresa que cuenta con costos de calidad el principal objetivo es disminuir los costos de fallas internas y externas para enfocarse en costos de prevención y evaluación.	Si	No	Si	No

Es importante mantener el control y retroalimentar la experiencia de la implementación de los costos de calidad después de obtener resultados satisfactorios de los mismos.		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
VARIABLE 2: RENTABILIDAD									
DIMENSIÓN 4: RENTABILIDAD ECONOMICA									
15	Un producto o servicio vendido con fallas reduce la rentabilidad que se debe obtener por la misma.	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
16	El incremento de la rentabilidad económica no se puede medir sin la rotación y su factor multiplicador del margen.	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
17	La rentabilidad económica se mide en función a dos componentes margen y rotación, si se mejora en ambos factores obtendremos alta rentabilidad para la empresa.	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
DIMENSIÓN 5: RENTABILIDAD FINANCIERA									
18	invertir con recursos propios sin tomar en cuando la calidad de los productos llevan a la empresa a no tener la rentabilidad esperada.	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
19	En la rentabilidad financiera, es importante primero conocer la operación a realizar para garantizar el beneficio económico que se obtendrá por la inversión de una entidad financiera.	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
20	Las decisiones de cualquier índole que se tomen en la empresa tendrán como principal objetivo incrementar la rentabilidad ya sea con recursos ajenos.	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No

Observaciones (precisar si hay suficiencia) : *SI HAY SUFICIENCIA*
 Opinión de aplicabilidad : Aplicable [X] No aplicable []
 Apellidos y nombres del juez validador : *PADILLA WILSON PAMILLA*
 DNI : *02902774*
 Especialidad del validador : *MA EN CONTABILIDAD*

26 de del 2019

[Firma]
 Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: "COSTOS DE CALIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESAS INMOBILIARIAS DEL DISTRITO DE MIRAFLORES, 2019".

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹	Relevancia ²	Claridad ³	Sugerencias
VARIABLE 1: COSTOS DE CALIDAD					
DIMENSIÓN 1: CONTROL TOTAL DE LA CALIDAD					
1	Los niveles de calidad de un producto o servicio es fijado por el cliente	Si	No	Si	No
2	Los lazos proveedor cliente crea una red de relaciones entre personas que garantizan los resultados requeridos.	Si	No	Si	No
3	Es importante prevenir en lugar de corregir, para evitar lanzar al mercado productos o servicios con defectos.	Si	No	Si	No
4	El trabajador tiene un rol fundamental, para que el producto cumpla con los estándares de calidad requeridos	Si	No	Si	No
5	La empresa siempre debe buscar mejorar sus productos para garantizar el éxito de los mismos.	Si	No	Si	No
Dimensión 2: Clasificación de los costos de calidad					
6	Los costos por fallas internas se pueden evitar si se controlara la mano de obra y la pérdida de materiales.	Si	No	Si	No
7	Los costos por fallas externas se previenen, si en vez de comprar productos a bajos costos se buscan proveedores que ofrezcan productos de calidad a precios razonables.	Si	No	Si	No
8	Para corregir y mejorar los productos es importante mantener los costos de evaluación.	Si	No	Si	No
9	Es importante realizar un programa de capacitaciones a todo el personal para reducir los costos de prevención.	Si	No	Si	No
Dimensión 3: Elementos del procedimiento					
10	La identificación de procesos en la empresa es importante para conocer sus principales características potenciales.	Si	No	Si	No
11	En la etapa de identificación de fallas es importante el trabajo en equipo, la integración y colaboración de todos los miembros de la empresa.	Si	No	Si	No
12	Determinar los costos de calidad es la fase decisiva ya que de ello depende obtener resultados satisfactorios.	Si	No	Si	No
13	La empresa que cuenta con costos de calidad el principal objetivo es disminuir los costos de fallas internas y externas para enfocarse en costos de prevención y evaluación.	Si	No	Si	No

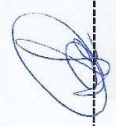
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: "COSTOS DE CALIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESAS INMOBILIARIAS DEL DISTRITO DE MIRAFLORES, 2019".

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹	Relevancia ²	Claridad ³	Sugerencias	
VARIABLE 1: COSTOS DE CALIDAD						
DIMENSIÓN 1: CONTROL TOTAL DE LA CALIDAD						
1	Los niveles de calidad de un producto o servicio es fijado por el cliente	Si	No	Si	No	No
2	Los lazos proveedor cliente crea una red de relaciones entre personas que garanticen los resultados requeridos.	Si	No	Si	No	No
3	Es importante prevenir en lugar de corregir, para evitar lanzar al mercado productos o servicios con defectos.	Si	No	Si	No	No
4	El trabajador tiene un rol fundamental, para que el producto cumpla con los estándares de calidad requeridos	Si	No	Si	No	No
5	La empresa siempre debe buscar mejorar sus productos para garantizar el éxito de los mismos.	Si	No	Si	No	No
Dimensión 2: Clasificación de los costos de calidad						
6	Los costos por fallas internas se pueden evitar si se controlara la mano de obra y la pérdida de materiales.	Si	No	Si	No	No
7	Los costos por fallas externas se previenen, si en vez de comprar productos a bajos costos se buscan proveedores que ofrezcan productos de calidad a precios razonables.	Si	No	Si	No	No
8	Para corregir y mejorar los productos es importante mantener los costos de evaluación.	Si	No	Si	No	No
9	Es importante realizar un programa de capacitaciones a todo el personal para reducir los costos de prevención.	Si	No	Si	No	No
Dimensión 3: Elementos del procedimiento						
10	La identificación de procesos en la empresa es importante para conocer sus principales características potenciales.	Si	No	Si	No	No
11	En la etapa de identificación de fallas es importante el trabajo en equipo, la integración y colaboración de todos los miembros de la empresa.	Si	No	Si	No	No
12	Determinar los costos de calidad es la fase decisiva ya que de ello depende obtener resultados satisfactorios.	Si	No	Si	No	No
13	La empresa que cuenta con costos de calidad el principal objetivo es disminuir los costos de fallas internas y externas para enfocarse en costos de prevención y evaluación.	Si	No	Si	No	No

Es importante mantener el control y retroalimentar la experiencia de la implementación de los costos de calidad después de obtener resultados satisfactorios de los mismos.		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
VARIABLE 2: RENTABILIDAD									
DIMENSIÓN 4: RENTABILIDAD ECONOMICA									
15	Un producto o servicio vendido con fallas reduce la rentabilidad que se debe obtener por la misma.	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
16	El incremento de la rentabilidad económica no se puede medir sin la rotación y su factor multiplicador del margen.	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
17	La rentabilidad económica se mide en función a dos componentes margen y rotación, si se mejora en ambos factores obtendremos alta rentabilidad para la empresa.	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
DIMENSIÓN 5: RENTABILIDAD FINANCIERA									
18	Invertir con recursos propios sin tomar en cuando la calidad de los productos llevan a la empresa a no tener la rentabilidad esperada.	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
19	En la rentabilidad financiera, es importante primero conocer la operación a realizar para garantizar el beneficio económico que se obtendrá por la inversión de una entidad financiera.	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
20	Las decisiones de cualquier índole que se tomen en la empresa tendrán como principal objetivo incrementar la rentabilidad ya sea con recursos ajenos.	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No

Observaciones (precisar si hay suficiencia) : *Si hay suficiencia*
Opinión de aplicabilidad : **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
Apellidos y nombres del juez validador : *Esquivel Chunga Nancy Hargot*
DNI : *08510767*
Especialidad del validador : *Mg. Economista - Contador Público*

..... 26 de del 20..... 19



Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

Anexo 4. Encuesta

12/12/2019

ENCUESTA

ENCUESTA

ENCUESTA PARA ANALIZAR LOS COSTOS DE CALIDAD Y LA RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS INMOBILIARIAS DEL DISTRITO DE MIRAFLORES, 2019

*Obligatorio

1. Los niveles de calidad de un producto o servicio es fijado por el cliente *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

2. Los lazos proveedor cliente crea una red de relaciones entre personas que garantizan los resultados requeridos. *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

3. Es importante prevenir en lugar de corregir, para evita lanzar al mercado productos o servicios con defectos. *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

4. El trabajador tiene un rol fundamental, para que el producto cumpla con los estándares de calidad requeridos *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

5. **La empresa siempre debe buscar mejorar sus productos para garantizar el éxito de los mismos. ***

Marca solo un óvalo.

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

6. **La empresa realiza encuestas sistemática a sus clientes para encontrar fallas en su sistema de atención ***

Marca solo un óvalo.

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

7. **Los costos por fallas internar se puede evitar si se controlara la mano de obra y la perdida de materiales. ***

Marca solo un óvalo.

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

8. **Los costos por fallas externas se evita, si en vez de comprar productos a bajos costos se buscara proveedores que ofrezcan productos de calidad a precios razonables. ***

Marca solo un óvalo.

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

9. **Para corregir y mejorar los productos es importante mantener los costos de evaluación. ***

Marca solo un óvalo.

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

10. **La empresa realiza constantemente evaluaciones en sus sistemas de precios a proveedores ***

Marca solo un óvalo.

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

11. **Es importante realizar un programa de capacitaciones a todo el personal para reducir los costos de prevención. ***

Marca solo un óvalo.

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

12. **La empresa posee sistemas de contingencia para eventos imprevistos en sus costos financieros ***

Marca solo un óvalo.

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

13. **La identificación de procesos en la empresa es importante para conocer sus principales características potenciales. ***

Marca solo un óvalo.

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

14. **La empresa desarrolla aplicaciones para sistematizar sus procesos internos continuamente ***

Marca solo un óvalo.

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

15. **En la etapa de identificación de fallas es importante el trabajos en equipo, la integración y colaboración de todos los miembros de la empresa. ***

Marca solo un óvalo.

- Siempre
 Casi siempre
 Algunas veces
 Casi nunca
 Nunca

16. **En la etapa de identificación de fallas es importante el trabajos en equipo, la integración y colaboración de todos los miembros de la empresa. ***

Marca solo un óvalo.

- Siempre
 Casi siempre
 Algunas veces
 Casi nunca
 Nunca

17. **Determinar los costos de calidad es la fase decisiva ya que de ello depende obtener resultados satisfactorios ***

Marca solo un óvalo.

- Siempre
 Casi siempre
 Algunas veces
 Casi nunca
 Nunca

18. **La empresa que cuenta con costos de calidad el principal objetivo es disminuir los costos de fallas internas y externas para enfocarse en costos de prevención y evaluación. ***

Marca solo un óvalo.

- Siempre
 Casi siempre
 Algunas veces
 Casi nunca
 Nunca

19. **Es importante mantener el control y retroalimentar la experiencia de la implementación de los costos de calidad después de obtener resultados satisfactorios de los mismos. ***

Marca solo un óvalo.

- Siempre
 Casi siempre
 Algunas veces
 Casi nunca
 Nunca

20. La empresa incluye en sus costos financieros la satisfacción del cliente **Marca solo un óvalo.*

- Siempre
 Casi siempre
 Algunas veces
 Casi nunca
 Nunca

21. Un producto o servicio vendido con fallas reduce la rentabilidad que se debe obtener por la misma. **Marca solo un óvalo.*

- Siempre
 Casi siempre
 Algunas veces
 Casi nunca
 Nunca

22. El incremento de la rentabilidad económica no se puede medir sin la rotación y su factor multiplicador del margen. **Marca solo un óvalo.*

- Siempre
 Casi siempre
 Algunas veces
 Casi nunca
 Nunca

23. La rentabilidad económica se mide en función a dos componentes margen y rotación, si se mejora en ambos factores obtendremos alta rentabilidad para la empresa. **Marca solo un óvalo.*

- Siempre
 Casi siempre
 Algunas veces
 Casi nunca
 Nunca

24. Las decisiones de cualquier índole que se tomen en la empresa tendrán como principal objetivo incrementar la rentabilidad ya sea con recursos ajenos. **Marca solo un óvalo.*

- Siempre
 Casi siempre
 Algunas veces
 Casi nunca
 Nunca

25. **En la rentabilidad financiera, es importante primero conocer la operación a realizar para garantizar el beneficio económico que se obtendrá por la inversión de una entidad financiera. ***

Marca solo un óvalo.

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

Con la tecnología de
 Google Forms

Anexo 5. Resultados SPSS

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlaci ón total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Los niveles de calidad de un producto o servicio es fijado por el cliente	57,6216	23,020	,538	,587
Los lazos proveedor cliente crea una red de relaciones entre personas que garantizan los resultados requeridos.	57,4865	30,812	-,062	,691
Es importante prevenir en lugar de corregir, para evita lanzar al mercado productos o servicios con defectos.	57,5135	31,812	-,167	,676
El trabajador tiene un rol fundamental, para que el producto cumpla con los estándares de calidad requeridos	57,2162	30,563	,020	,667
La empresa siempre debe buscar mejorar sus productos para garantizar el éxito de los mismos.	57,2973	26,881	,592	,609
La empresa realiza encuestas sistemática a sus clientes para encontrar fallas en su sistema de atención	57,8919	21,377	,706	,548
Los costos por fallas internar se puede evitar si se controlara la mano de obra y la perdida de materiales.	57,2432	31,578	-,119	,687
Los costos por fallas externas se evita, si en vez de comprar productos a bajos costos se buscara proveedores que ofrezcan productos de calidad a precios razonables.	56,9459	28,275	,327	,635
Para corregir y mejorar los productos es importante mantener los costos de evaluación.	57,1351	29,953	,056	,667
La empresa realiza constantemente evaluaciones en sus sistemas de precios a proveedores	58,0270	24,638	,610	,587

Es importante realizar un programa de capacitaciones a todo el personal para reducir los costos de prevención.	57,3514	32,401	-,211	,695
La empresa posee sistemas de contingencia para eventos imprevistos en sus costos financieros	57,4054	23,026	,675	,566
La identificación de procesos en la empresa es importante para conocer sus principales características potenciales.	56,7297	29,980	,217	,649
La empresa desarrolla aplicaciones para sistematizar sus procesos internos continuamente	57,8649	25,676	,363	,624
En la etapa de identificación de fallas es importante el trabajos en equipo, la integración y colaboración de todos los miembros de la empresa.	57,4595	26,977	,320	,632

Tabla 14. Validez de ítems por variable Costos de calidad

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Determinar los costos de calidad es la fase decisiva ya que de ello depende obtener resultados satisfactorios.	37,2432	31,911	-,143	,814
La empresa que cuenta con costos de calidad el principal objetivo es disminuir los costos de fallas internas y externas para enfocarse en costos de prevención y evaluación.	37,2432	27,023	,429	,758
Es importante mantener el control y retroalimentar la experiencia de la implementación de los costos de calidad después de obtener resultados satisfactorios de los mismos.	37,3784	22,464	,719	,713

La empresa incluye en sus costos financieros la satisfacción del cliente	36,8378	28,473	,327	,769
Un producto o servicio vendido con fallas reduce la rentabilidad que se debe obtener por la misma.	38,2973	24,326	,461	,755
El incremento de la rentabilidad económica no se puede medir sin la rotación y su factor multiplicador del margen.	37,1081	26,932	,344	,768
La rentabilidad económica se mide en función a dos componentes margen y rotación, si se mejora en ambos factores obtendremos alta rentabilidad para la empresa.	37,4865	22,701	,647	,724
Invertir con recursos propios sin tomar en cuando la calidad de los productos llevara a empresa a no tener la rentabilidad esperada.	36,9459	25,719	,572	,742
Las decisiones de cualquier índole que se tomen en la empresa tendrán como principal objetivo incrementar la rentabilidad ya sea con recursos ajenos.	37,8649	21,953	,775	,704
En la rentabilidad financiera, es importante primero conocer la operación a realizar para garantizar el beneficio económico que se obtendrá por la inversión de una entidad financiera.	37,2162	28,008	,252	,778

Tabla 15. Validez de ítems por variable Rentabilidad

Anexo 6. Resultados de encuesta

Pregunta 1. Los niveles de calidad de un producto o servicio son fijados por el cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	8	21,6	21,6	21,6
	Ni en Desacuerdo ni de acuerdo	7	18,9	18,9	40,5
	De acuerdo	3	8,1	8,1	48,6
	Totalmente de acuerdo	19	51,4	51,4	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Tabla 16. Debe existir un objeto real para la validez de un contrato y considerar el gasto en una empresa

Figura 1. Items 01. Debe existir un objeto real para la validez de un contrato y considerar el gasto en una empresa

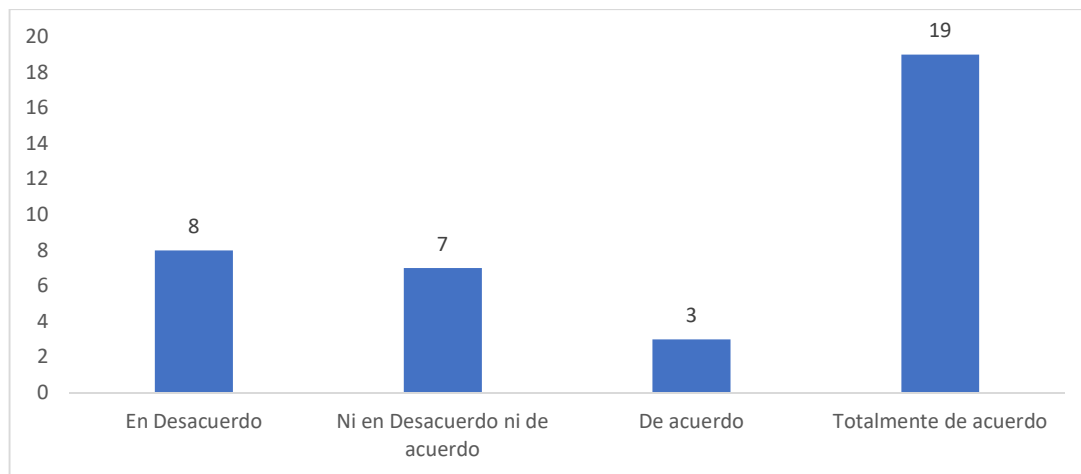


Figura 2. Debe existir un objeto real para la validez de un contrato y considerar el gasto en una empresa

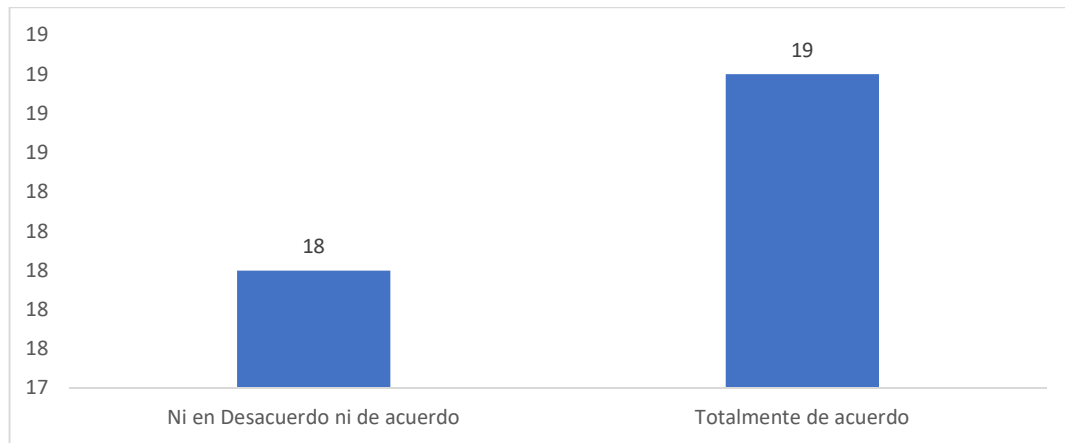
Interpretación. En la investigación, lo que refleja que el cliente fija los estándares de calidad, en ese sentido, se observa que muchas empresas buscan establecer parámetros de trabajo en función a las necesidades del cliente. Generalmente, los acabados tales como: instalación de pisos, papel tapiz, instalación de servicios higiénicos, instalación de cocina.

Pregunta 2. Los lazos proveedor cliente crea una red de relaciones entre personas que garantizan los resultados requeridos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en Desacuerdo ni de acuerdo	18	48.6	48.6	48.6
	Totalmente de acuerdo	19	51.4	51.4	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

Tabla 17. Los lazos proveedor cliente crea una red de relaciones entre personas que garantizan los resultados requeridos

Figura 3. Items 2. Los lazos proveedor cliente crea una red de relaciones entre personas que garantizan los resultados requeridos



Interpretación. En la investigación, esto básicamente se refiere a cumplir con la forma de pago pactado con el proveedor, ya que de esta manera ellos tendrán la disponibilidad de atender nuestras quejas y reclamos en los productos y servicios.

Pregunta 3. Es importante prevenir en lugar de corregir, para evita lanzar al mercado productos o servicios con defectos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en Desacuerdo ni de acuerdo	4	10.8	10.8	10.8
	De acuerdo	29	78.4	78.4	89.2
	Totalmente de acuerdo	4	10.8	10.8	100.0
Total		37	100.0	100.0	

Tabla 18. Es importante prevenir en lugar de corregir, para evita lanzar al mercado productos o servicios con defectos.

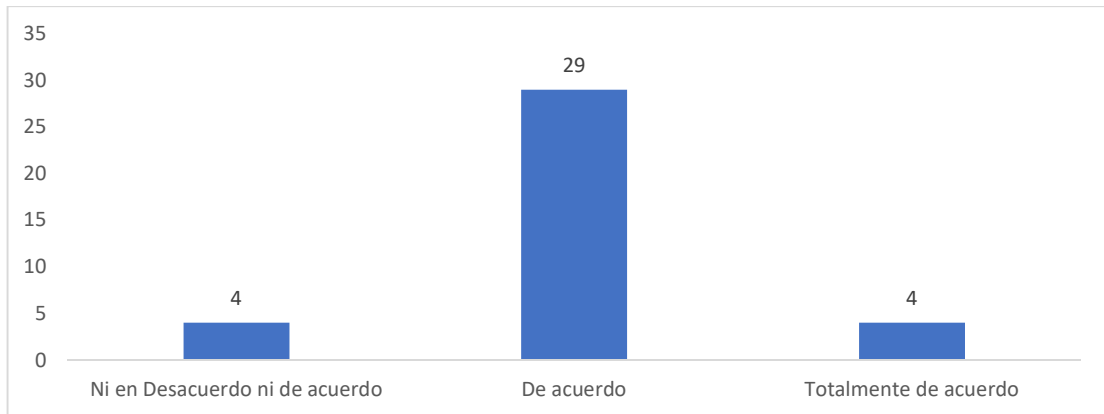


Figura 4. Es importante prevenir en lugar de corregir, para evita lanzar al mercado productos o servicios con defectos.

Interpretación. En la investigación, es correcto ya que esto eleva los gastos en el proyecto, esto se evita comprando productos de primera y que se controle los trabajos de mano de obra, ya que en muchos casos se construye multifamiliares de más de 100 departamentos, lo que se puede volver más complicado el control.

Pregunta 4. El trabajador tiene un rol fundamental, para que el producto cumpla con los estándares de calidad requeridos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en Desacuerdo ni de acuerdo	4	10.8	10.8	10.8
	De acuerdo	18	48.6	48.6	59.5
	Totalmente de acuerdo	15	40.5	40.5	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

Tabla 19. El trabajador tiene un rol fundamental, para que el producto cumpla con los estándares de calidad requeridos

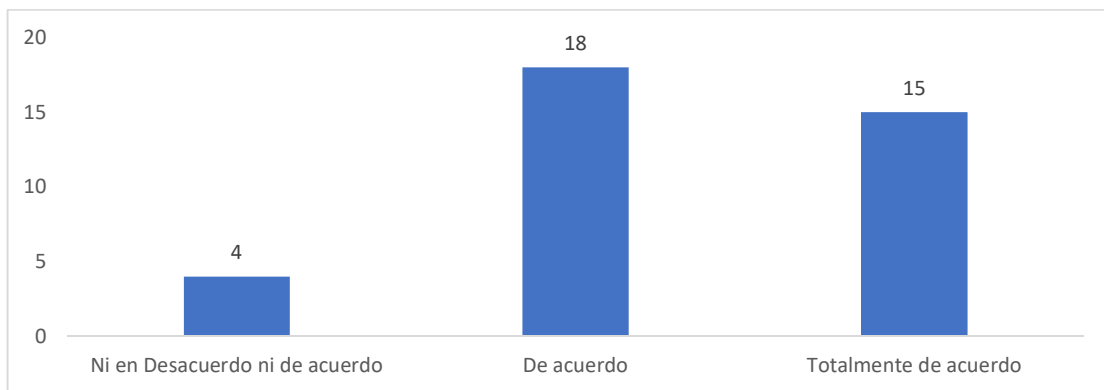


Figura 5. El trabajador tiene un rol fundamental, para que el producto cumpla con los estándares de calidad requeridos

Interpretación. En la investigación, los trabajadores cumplen un papel importante para cumplir con los estándares de calidad, para que esto suceda es importante el trabajo en equipo y que todo el personal involucrado esté capacitado cada uno en las labores que desempeñe.

Pregunta 5. La empresa siempre debe buscar mejorar sus productos para garantizar el éxito de los mismos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en Desacuerdo ni de acuerdo	4	10.8	10.8	10.8
	De acuerdo	21	56.8	56.8	67.6
	Totalmente de acuerdo	12	32.4	32.4	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

Tabla 20. La empresa siempre debe buscar mejorar sus productos para garantizar el éxito de los mismos.

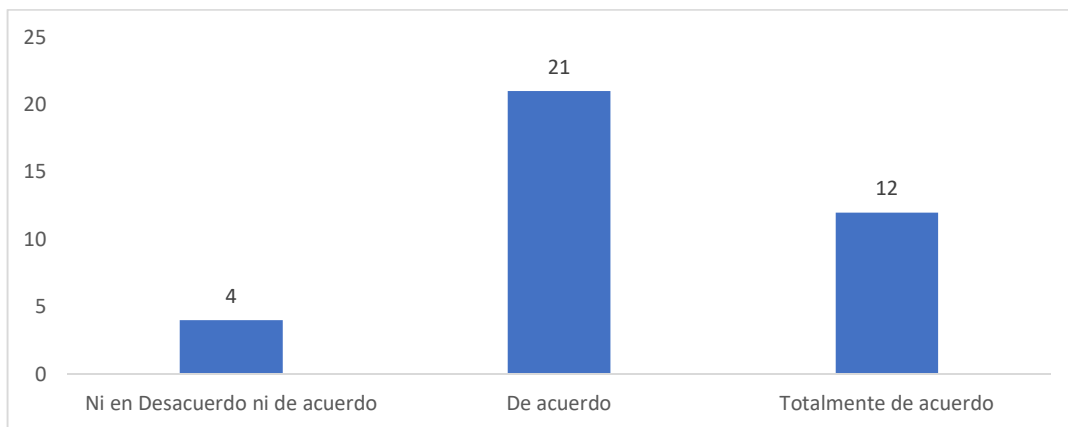


Figura 6. La empresa siempre debe buscar mejorar sus productos para garantizar el éxito de los mismos.

Interpretación. En la investigación, la mejora continua de un producto o servicio hacer que sea atractivo para el cliente, a su vez la mejora de la calidad reduce el costo operativo.

Pregunta 6. La empresa realiza encuestas sistemáticas a sus clientes para encontrar fallas en su sistema de atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	8.1	8.1	8.1
	En Desacuerdo	4	10.8	10.8	18.9
	Ni en Desacuerdo ni de acuerdo	8	21.6	21.6	40.5
	De acuerdo	11	29.7	29.7	70.3
	Totalmente de acuerdo	11	29.7	29.7	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

Tabla 21. La empresa realiza encuestas sistemáticas a sus clientes para encontrar fallas en su sistema de atención

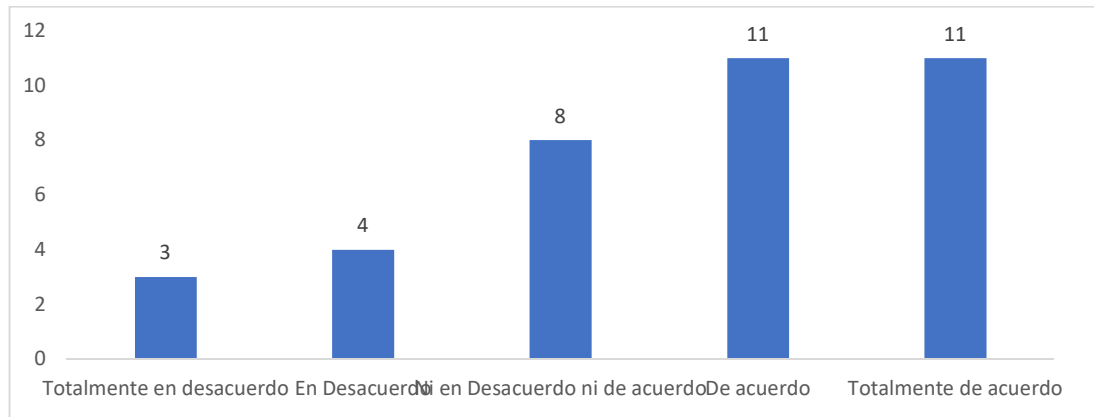


Figura 7. La empresa realiza encuestas sistemáticas a sus clientes para encontrar fallas en su sistema de atención

Interpretación. En la investigación, se observa que los encuestados están de acuerdo en que la empresa realice encuestas sistemáticas, con la finalidad de encontrar fallas en el sistema de atención.

Pregunta 7. Los costos por fallas internas se pueden evitar si se controlara la mano de obra y la pérdida de materiales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en Desacuerdo ni de acuerdo	8	21.6	21.6	21.6
	De acuerdo	11	29.7	29.7	51.4
	Totalmente de acuerdo	18	48.6	48.6	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

Tabla 22. Los costos por fallas internas se pueden evitar si se controlara la mano de obra y la pérdida de materiales.

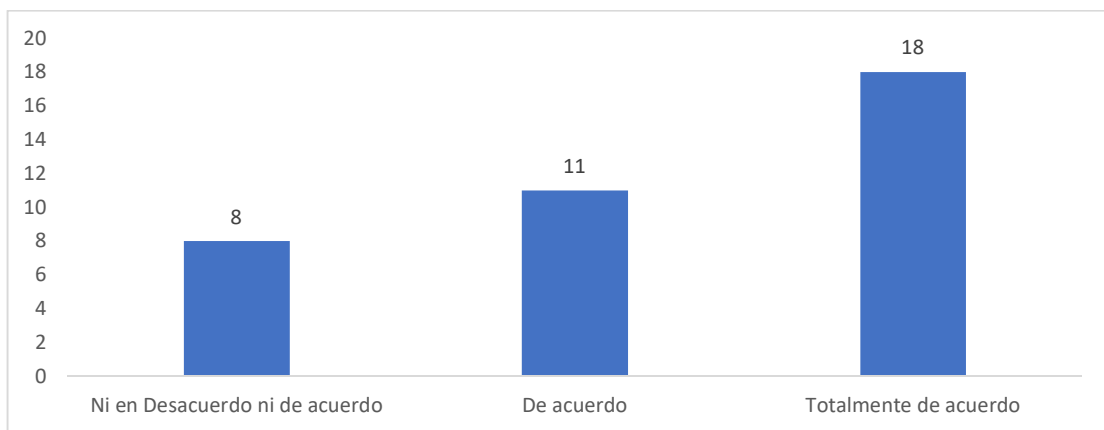


Figura 8. Los costos por fallas internas se pueden evitar si se controlara la mano de obra y la pérdida de materiales.

Interpretación. En la investigación, se determinó que al comprar productos que no se ajusten al diseño especificados en los planos nos eleva los gastos por mano de obra y desperdiciar productos, es en este punto donde los costos por fallas internas aparecen, para evitar sacar al mercado productos de mala calidad.

Pregunta 8. Los costos por fallas externas se evitan, si en vez de comprar productos a bajos costos se buscara proveedores QUE ofrezcan productos de calidad a precios razonables.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en Desacuerdo ni de acuerdo	4	10.8	10.8	10.8
	De acuerdo	8	21.6	21.6	32.4
	Totalmente de acuerdo	25	67.6	67.6	100.0
Total		37	100.0	100.0	

Tabla 23. Los costos por fallas externas se evitan, si en vez de comprar productos a bajos costos se buscara proveedores que ofrezcan productos de calidad a precios razonables.

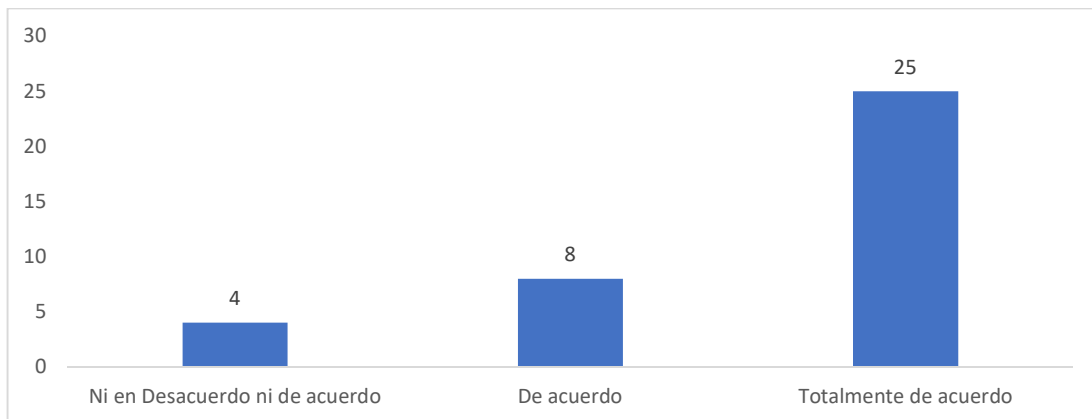


Figura 9. Los costos por fallas externas se evitan, si en vez de comprar productos a bajos costos se buscara proveedores que ofrezcan productos de calidad a precios razonables.

Interpretación. En la investigación, se observa que los entrevistados se encuentran totalmente de acuerdo en que los costos por fallas evitan a costos por la búsqueda de proveedores, es decir si los proveedores logran tener precios razonables, se evitaría de cambios posteriores.

Pregunta 9. Para corregir y mejorar los productos es importante mantener los costos de evaluación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en Desacuerdo ni de acuerdo	8	21.6	21.6	21.6
	De acuerdo	7	18.9	18.9	40.5
	Totalmente de acuerdo	22	59.5	59.5	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

Tabla 24. Para corregir y mejorar los productos es importante mantener los costos de evaluación.

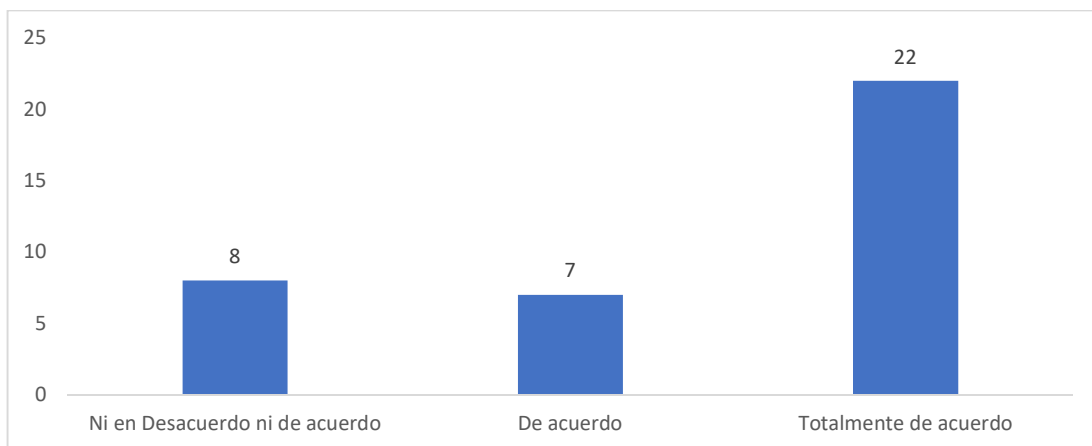


Figura 10. Para corregir y mejorar los productos es importante mantener los costos de evaluación.

Interpretación. En la investigación, se observa que la mayoría de los entrevistados dice que se debe mantener los costos de evaluación para evitar cambios a futuro.

Pregunta 10. La empresa realiza constantemente evaluaciones en sus sistemas de precios a proveedores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	4	10.8	10.8	10.8
	Ni en Desacuerdo ni de acuerdo	18	48.6	48.6	59.5
	De acuerdo	8	21.6	21.6	81.1
	Totalmente de acuerdo	7	18.9	18.9	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

Tabla 25. La empresa realiza constantemente evaluaciones en sus sistemas de precios a proveedores

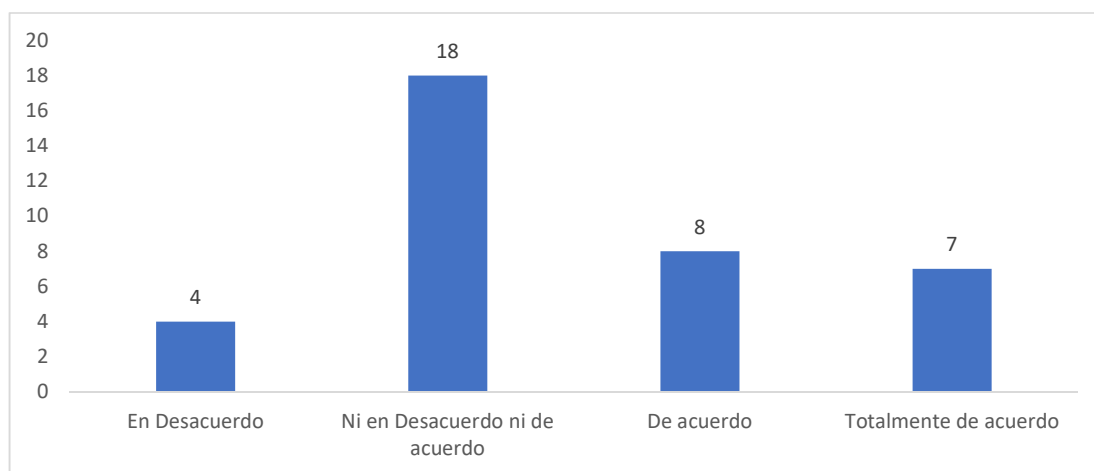


Figura 11. La empresa realiza constantemente evaluaciones en sus sistemas de precios a proveedores

Interpretación. En la investigación, se observa que los entrevistados no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo las evaluaciones constantes a los sistemas de precios, debido a que cambian las proyecciones de rentabilidad.

Pregunta 11. Es importante realizar un programa de capacitaciones a todo el personal para reducir los costos de prevención.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en Desacuerdo ni de acuerdo	8	21.6	21.6	21.6
	De acuerdo	15	40.5	40.5	62.2
	Totalmente de acuerdo	14	37.8	37.8	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

Tabla 26. Es importante realizar un programa de capacitaciones a todo el personal para reducir los costos de prevención.

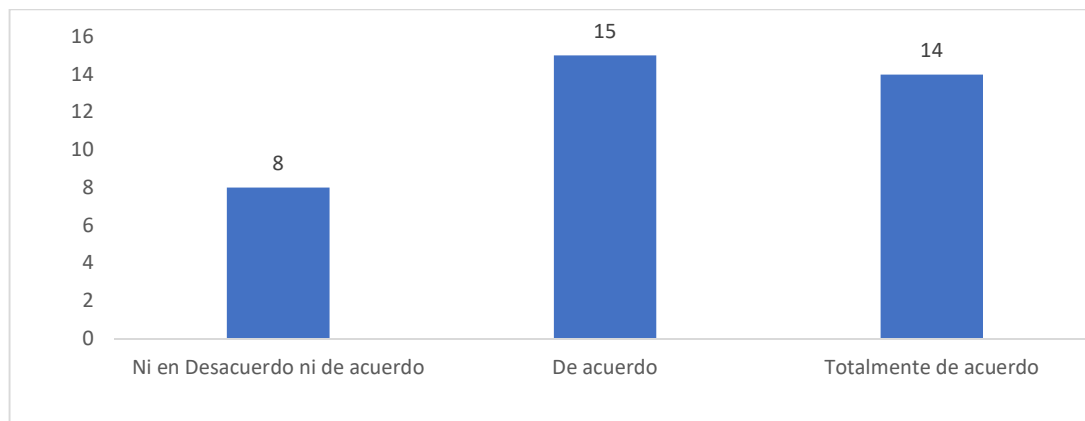


Figura 12. Es importante realizar un programa de capacitaciones a todo el personal para reducir los costos de prevención.

Interpretación. En la investigación, menciona que realizar los programas de capacitaciones no reduce los costos de prevención, ya que esto no ayuda en el corto plazo si no en el largo plazo debido a los constantes capacitaciones y repeticiones.

Pregunta 12. La empresa posee sistemas de contingencia para eventos imprevistos en sus costos financieros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	4	10.8	10.8	10.8
	Ni en Desacuerdo ni de acuerdo	7	18.9	18.9	29.7
	De acuerdo	7	18.9	18.9	48.6
	Totalmente de acuerdo	19	51.4	51.4	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

Tabla 27. La empresa posee sistemas de contingencia para eventos imprevistos en sus costos financieros

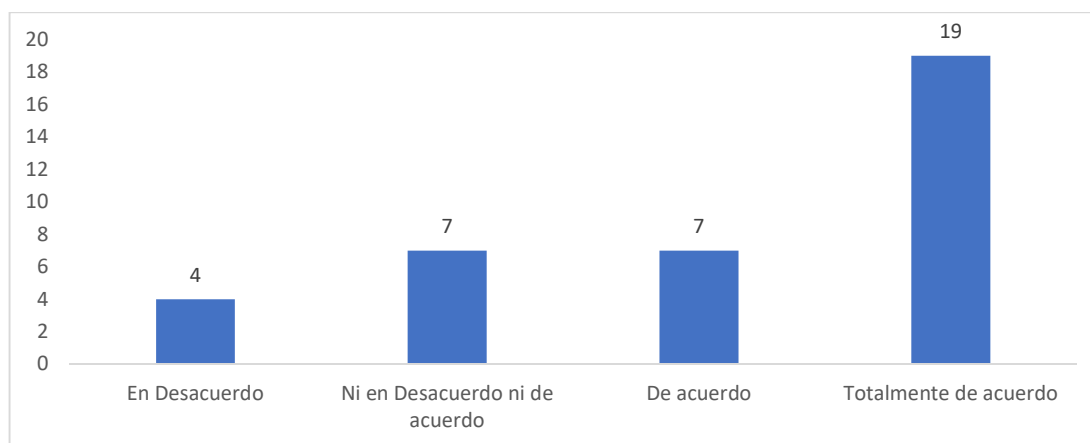


Figura 13. La empresa posee sistemas de contingencia para eventos imprevistos en sus costos financieros

Interpretación. En la investigación, la gran mayoría menciona que los eventos imprevistos en los costos financieros proveen por la falta de sistemas de contingencia.

Pregunta 13. La identificación de procesos en la empresa es importante para conocer sus principales características potenciales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	8	21.6	21.6	21.6
	Totalmente de acuerdo	29	78.4	78.4	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

Tabla 28. La identificación de procesos en la empresa es importante para conocer sus principales características potenciales.

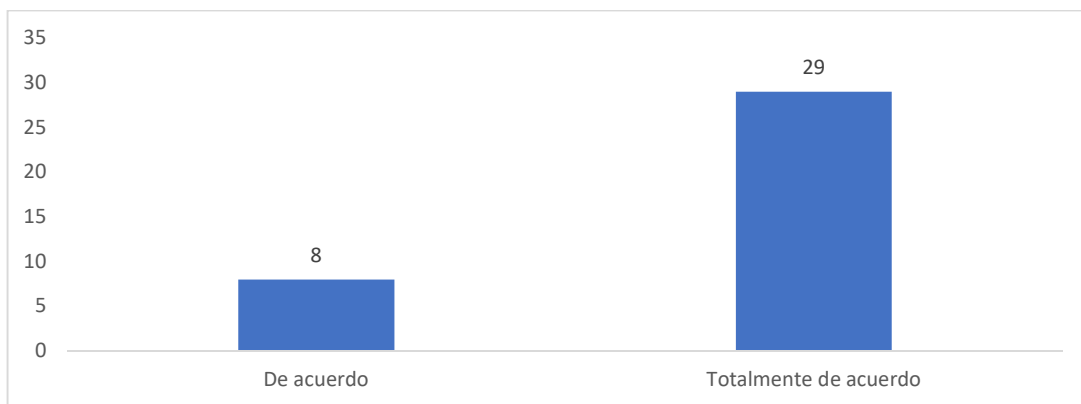


Figura 14. La identificación de procesos en la empresa es importante para conocer sus principales características potenciales.

Interpretación. En la investigación, se identifica que toda empresa debe identificar y conocer las características potenciales de su empresa, la cual pueden ser varias como algunas descubiertas por los propios clientes.

Pregunta 14. La empresa desarrolla aplicaciones para sistematizar sus procesos internos continuamente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	7	18.9	18.9	18.9
	Ni en Desacuerdo ni de acuerdo	11	29.7	29.7	48.6
	De acuerdo	7	18.9	18.9	67.6
	Totalmente de acuerdo	12	32.4	32.4	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

Tabla 29. La empresa desarrolla aplicaciones para sistematizar sus procesos internos continuamente

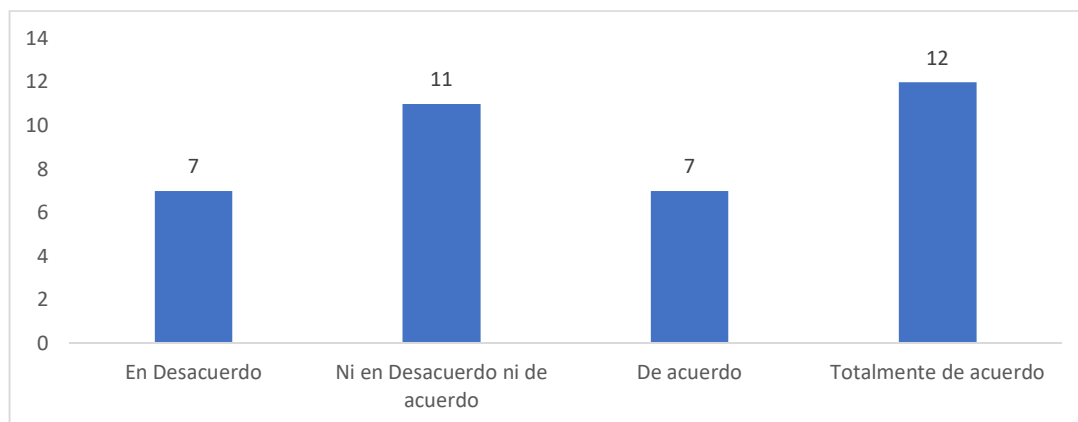


Figura 15. La empresa desarrolla aplicaciones para sistematizar sus procesos internos continuamente

Interpretación. En la investigación, se observa una polarización de opiniones donde un grupo significativo está de acuerdo con las aplicaciones para sistematizar y el otro no desarrollar este tipo de sistemas.

Pregunta 15. En la etapa de identificación de fallas es importante los trabajos en equipo, la integración y colaboración de todos los miembros de la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	4	10.8	10.8	10.8
	Ni en Desacuerdo ni de acuerdo	4	10.8	10.8	21.6
	De acuerdo	15	40.5	40.5	62.2
	Totalmente de acuerdo	14	37.8	37.8	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

Tabla 30. En la etapa de identificación de fallas es importante los trabajos en equipo, la integración y colaboración de todos los miembros de la empresa.

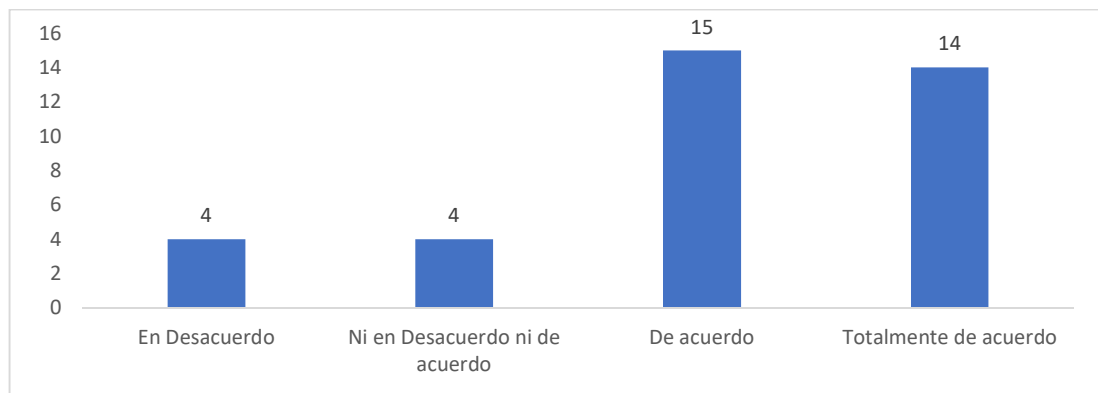


Figura 16. En la etapa de identificación de fallas es importante los trabajos en equipo, la integración y colaboración de todos los miembros de la empresa.

Interpretación. En la investigación, se identifica que la integración y colaboración de los miembros de la empresa, ayudan a mejorar los niveles de eficiencia.

Pregunta 16. Determinar los costos de calidad es la fase decisiva ya que de ello depende obtener resultados satisfactorios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en Desacuerdo ni de acuerdo	8	21.6	21.6	21.6
	De acuerdo	11	29.7	29.7	51.4
	Totalmente de acuerdo	18	48.6	48.6	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

Tabla 31. Determinar los costos de calidad es la fase decisiva ya que de ello depende obtener resultados satisfactorios.

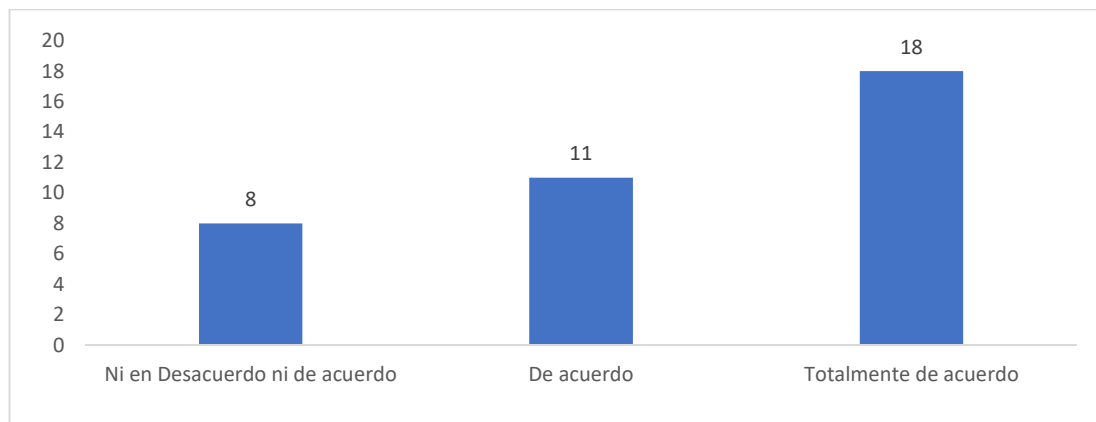


Figura 17. Determinar los costos de calidad es la fase decisiva ya que de ello depende obtener resultados satisfactorios.

Interpretación. En la investigación, se demuestra que los costos de calidad en la fase decisiva se encuentran en obtener resultados de tipo satisfactorios.

Pregunta 17. La empresa que cuenta con costos de calidad el principal objetivo es disminuir los costos de fallas internas y externas para enfocarse en costos de prevención y evaluación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en Desacuerdo ni de acuerdo	8	21.6	21.6	21.6
	De acuerdo	11	29.7	29.7	51.4
	Totalmente de acuerdo	18	48.6	48.6	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

Tabla 32. La empresa que cuenta con costos de calidad el principal objetivo es disminuir los costos de fallas internas y externas para enfocarse en costos de prevención y evaluación.

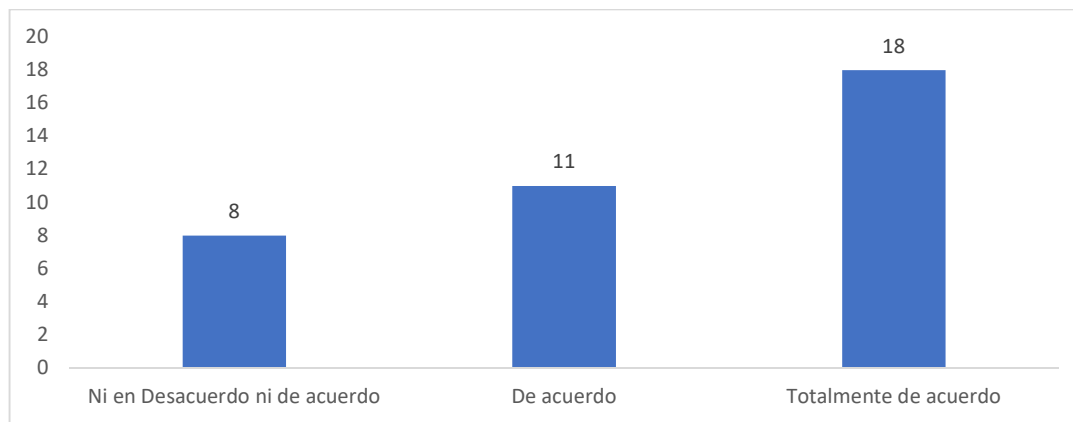


Figura 18. La empresa que cuenta con costos de calidad el principal objetivo es disminuir los costos de fallas internas y externas para enfocarse en costos de prevención y evaluación.

Pregunta 18. Es importante mantener el control y retroalimentar la experiencia de la implementación de los costos de calidad después de obtener resultados satisfactorios de los mismos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	4	10.8	10.8	10.8
	Ni en Desacuerdo ni de acuerdo	8	21.6	21.6	32.4
	De acuerdo	4	10.8	10.8	43.2
	Totalmente de acuerdo	21	56.8	56.8	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

Tabla 33. Es importante mantener el control y retroalimentar la experiencia de la implementación de los costos de calidad después de obtener resultados satisfactorios de los mismos.

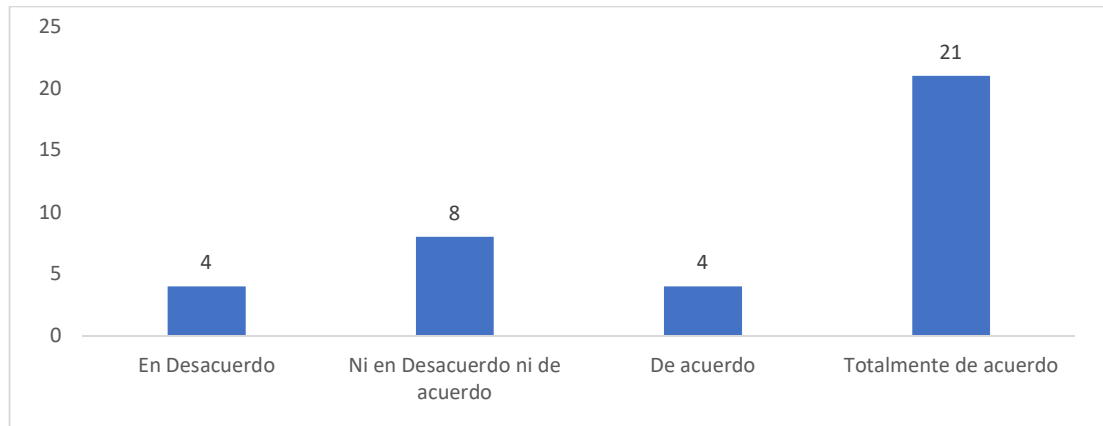


Figura 19. Es importante mantener el control y retroalimentar la experiencia de la implementación de los costos de calidad después de obtener resultados satisfactorios de los mismos.

Interpretación. En la investigación, se observa que es importante realizar una retroalimentación en los costos de calidad, ya que permiten analizar los resultados en función a la satisfacción de los clientes.

Pregunta 19. La empresa incluye en sus costos financieros la satisfacción del cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en Desacuerdo ni de acuerdo	4	10.8	10.8	10.8
	De acuerdo	4	10.8	10.8	21.6
	Totalmente de acuerdo	29	78.4	78.4	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

Tabla 34. La empresa incluye en sus costos financieros la satisfacción del cliente

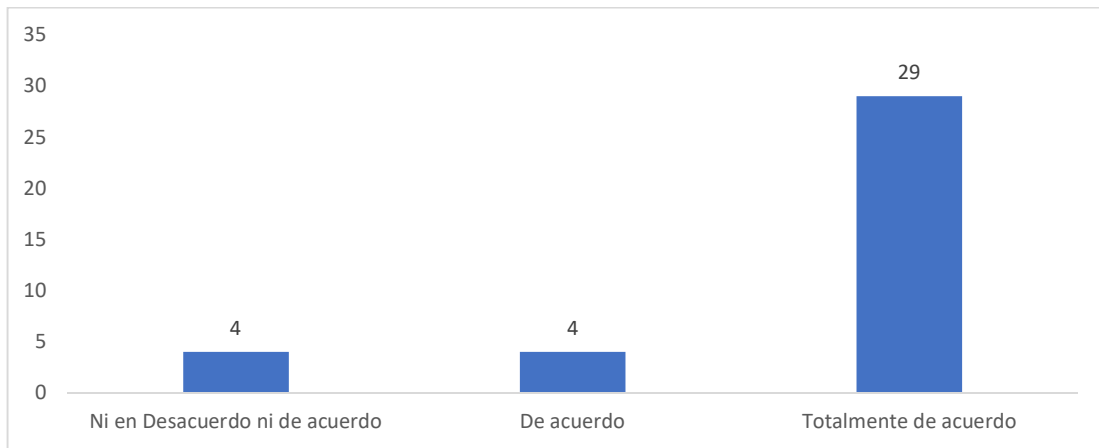


Figura 20. La empresa incluye en sus costos financieros la satisfacción del cliente

Pregunta 20. Un producto o servicio vendido con fallas reduce la rentabilidad que se debe obtener por la misma.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	15	40.5	40.5	40.5
	Ni en Desacuerdo ni de acuerdo	7	18.9	18.9	59.5
	De acuerdo	7	18.9	18.9	78.4
	Totalmente de acuerdo	8	21.6	21.6	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

Tabla 35. Un producto o servicio vendido con fallas reduce la rentabilidad que se debe obtener por la misma.

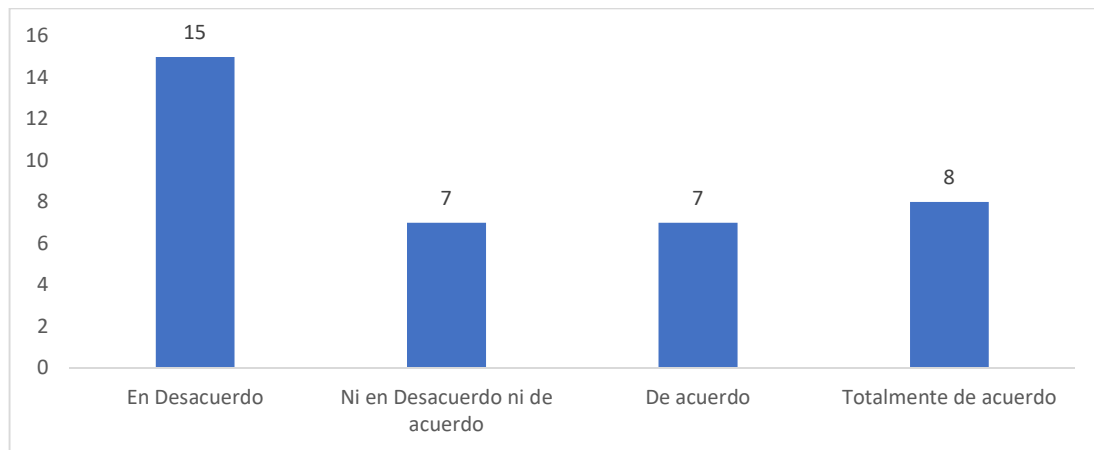


Figura 21. Un producto o servicio vendido con fallas reduce la rentabilidad que se debe obtener por la misma.

Interpretación. En la investigación, se observa que la mayoría se encuentra en desacuerdo respecto a la venta con fallas, la cual reduce la rentabilidad de manera significativa.

Pregunta 21. El incremento de la rentabilidad económica no se puede medir sin la rotación y su factor multiplicador del margen.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	4	10.8	10.8	10.8
	De acuerdo	10	27.0	27.0	37.8
	Totalmente de acuerdo	23	62.2	62.2	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

Tabla 36. El incremento de la rentabilidad económica no se puede medir sin la rotación y su factor multiplicador del margen.

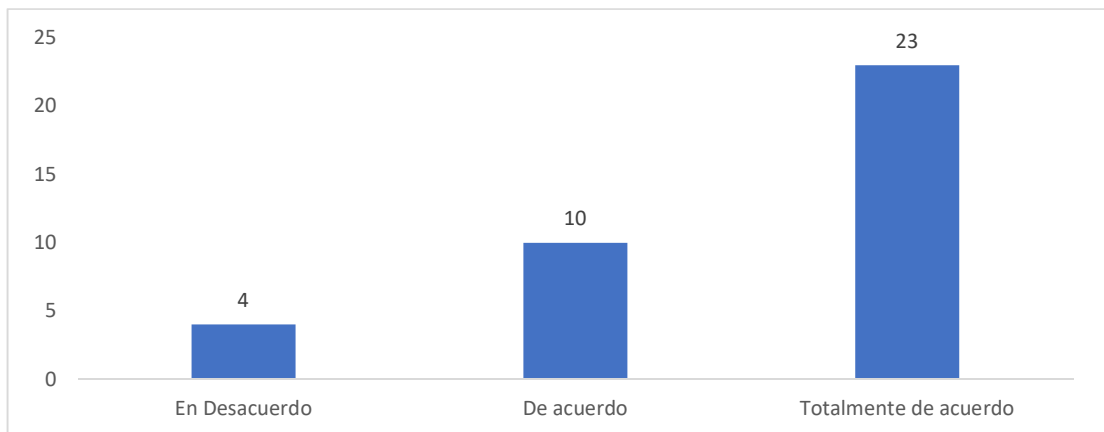


Figura 22. El incremento de la rentabilidad económica no se puede medir sin la rotación y su factor multiplicador del margen.

Pregunta 22. La rentabilidad económica se mide en función a dos componentes margen y rotación, si se mejora en ambos factores obtendremos alta rentabilidad para la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	4	10.8	10.8	10.8
	Ni en Desacuerdo ni de acuerdo	12	32.4	32.4	43.2
	Totalmente de acuerdo	21	56.8	56.8	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

Tabla 37. La rentabilidad económica se mide en función a dos componentes margen y rotación, si se mejora en ambos factores obtendremos alta rentabilidad para la empresa.

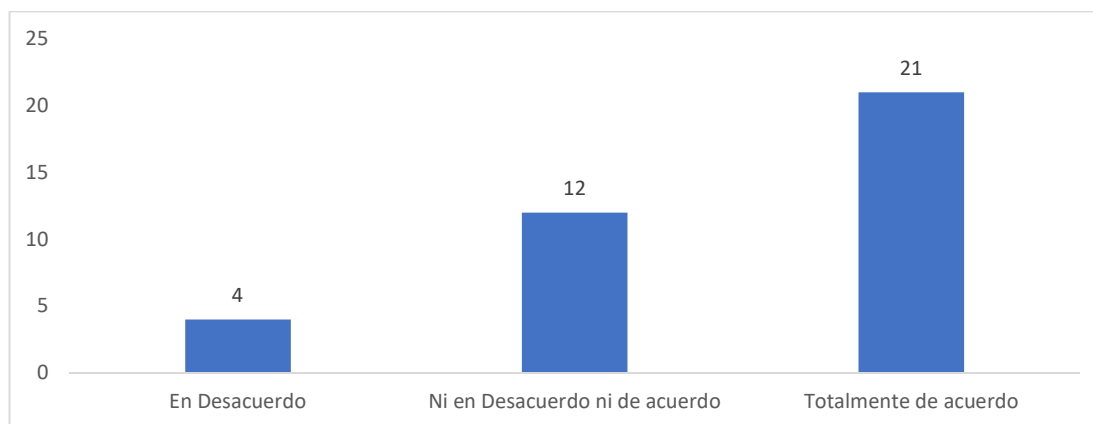


Figura 23. La rentabilidad económica se mide en función a dos componentes margen y rotación, si se mejora en ambos factores obtendremos alta rentabilidad para la empresa.

Pregunta 23. Invertir con recursos propios sin tomar en cuando la calidad de los productos llevara a empresa a no tener la rentabilidad esperada.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en Desacuerdo ni de acuerdo	8	21.6	21.6	21.6
	Totalmente de acuerdo	29	78.4	78.4	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

Tabla 38. Invertir con recursos propios sin tomar en cuando la calidad de los productos llevara a empresa a no tener la rentabilidad esperada.

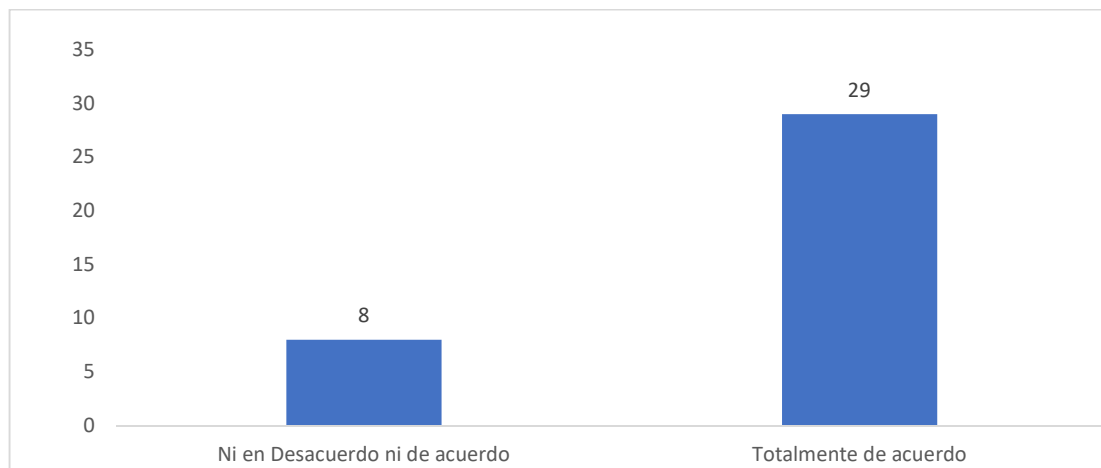


Figura 24. Invertir con recursos propios sin tomar en cuando la calidad de los productos llevara a empresa a no tener la rentabilidad esperada.

Pregunta 24. Las decisiones de cualquier índole que se tomen en la empresa tendrán como principal objetivo incrementar la rentabilidad ya sea con recursos ajenos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	4	10.8	10.8	10.8
	Ni en Desacuerdo ni de acuerdo	19	51.4	51.4	62.2
	Totalmente de acuerdo	14	37.8	37.8	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

Tabla 39. Las decisiones de cualquier índole que se tomen en la empresa tendrán como principal objetivo incrementar la rentabilidad ya sea con recursos ajenos.

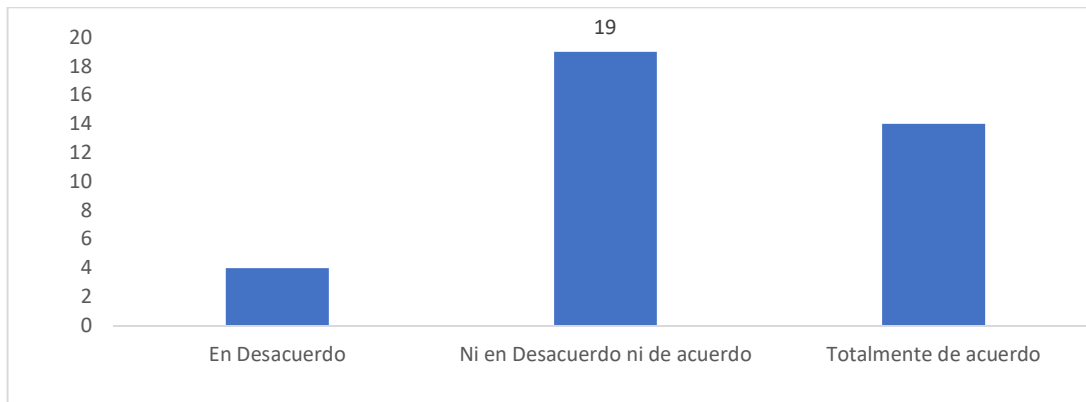


Figura 25. Las decisiones de cualquier índole que se tomen en la empresa tendrán como principal objetivo incrementar la rentabilidad ya sea con recursos ajenos.

Pregunta 25. En la rentabilidad financiera, es importante primero conocer la operación a realizar para garantizar el beneficio económico que se obtendrá por la inversión de una entidad financiera.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en Desacuerdo ni de acuerdo	11	29.7	29.7	29.7
	De acuerdo	4	10.8	10.8	40.5
	Totalmente de acuerdo	22	59.5	59.5	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

Tabla 40. En la rentabilidad financiera, es importante primero conocer la operación a realizar para garantizar el beneficio económico que se obtendrá por la inversión de una entidad financiera.

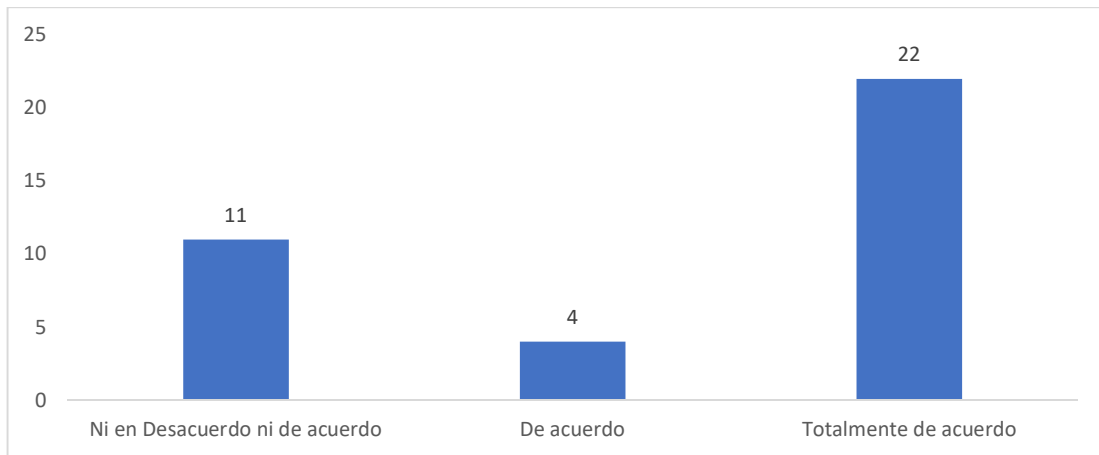


Figura 26. En la rentabilidad financiera, es importante primero conocer la operación a realizar para garantizar el beneficio económico que se obtendrá por la inversión de una entidad financiera.

Anexo 7. Pago de derecho de sustentación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
R.U.C. 20164113532
AV. VICTOR LARCO NRO. 1770 URB. LAS FLORES LA
LIBERTAD - TRUJILLO - VICTOR LARCO HERRERA
UCV CAMPUS LIMA NORTE
Av. Alfredo Mendiola 6232 - Los Olivos - Lima - Lima
BOLETA DE VENTA ELECTRONICA
BH05 - N° 0113223

Codigo : 6700237231
Nombres : VICENCIO ONCOY MIREYA YESENIA
Unidad : CONTABILIDAD
Programa : PREGRADO

Cant. x Prec. Unit.

Descripción		
1.00 x 2,000.00		
DERECHO DE TRAMITE OBTENCION DE TITULO PROFESIONAL		2,000.00
<hr/>		
TOTAL		2,000.00
EXONERADA	S/	0.00
INAFECTA	S/	2,000.00
GRAVADA	S/	0.00
I.G.V.	S/	0.00
TOTAL	S/	2,000.00

Emisión : 12/12/2019 Venc. : 12/12/2019
Estado : CANC. T.C. : 3.39
VENTA CONTADO

ALIAGA SARMIENTO JENS GIANNI (JALIAGASAR)

11/08/2021 02:03:43 p.m.
Representación impresa del comprobante de venta electrónico,
puede consultar el documento en www.ucv.edu.pe
Autorizado mediante resolución N° 062-005-0000021/SUNAT
GF9MA89Ub5QcWDhftOJ2mzSK1RU=