



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Control de calidad y su influencia en la rentabilidad de la empresa RIMAPA
Telecomunicaciones SAC, la Victoria-2018”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO DE ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

Maqui Chávez, Matias Julinho

ASESOR:

Mg. Calderon Coello, Luis Alberto

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración de Operaciones

LIMA – PERÚ

2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ACTA DE SUSTENTACIÓN N° 0159-2018-DPI/UCV/DA-EP-ADM-FL-C

El Jurado encargado de evaluar el Trabajo de Investigación, presentado en la modalidad de Desarrollo de Proyecto de Investigación.

Presentado por Don:

MAQUI CHAVEZ, MATIAS JULINHO

Cuyo Título es:

"CONTROL DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA RIMAPA TELECOMUNICACIONES S.A.C., LA VICTORIA 2018"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de:

NÚMERO	LETRAS	CONDICIÓN
17	DIECISIETE	APROBADO POR UNANIMIDAD

DESAPROBADO 00-10 PUNTOS ()
APROBAR POR MAYORIA 11-13 PUNTOS ()
APROBADO POR UNANIMIDAD 14-17 PUNTOS (X)
APROBADO POR EXCELENCIA 18-20 PUNTOS ()

PRESIDENTE : Dr. LESSNER LEON ESPINOZA

SECRETARIO : Mgtr. LOPEZ LANDAURO RAFAEL ARTURO

VOCAL : Mgtr. ALBERTO CALDERON COELLO

FIRMA
FIRMA
FIRMA

Nota: En el caso de que haya nuevas observaciones en el informe, el estudiante debe levantar las observaciones para dar el pase a Resolución.

Callao, 18 de Diciembre del 2018.

Mgtr. Rafael A. López Landauro
Coordinador de la Carrera Profesional de Administración
UCV-Filial Callao

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

DEDICATORIA:

Este trabajo está dedicado principalmente a Dios y a mi familia por ser mi apoyo incondicional y acompañarme en este momento tan importante de mi formación profesional y académica.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer en primer lugar a Dios, quien me brindó todo en esta vida; a cada uno de mis familiares, que me han brindado su apoyo en este largo camino; y en especial a mi asesor por este trabajo de investigación, que es fruto de mucho esfuerzo y perseverancia.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Matias Julinho Maqui Chavez con DNI N.º 70129509, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

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

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

Lima, Diciembre de 2018



Matias Julinho Maqui Chavez

PRESENTACION

Señores miembros del jurado:

En concordancia con el Reglamento de Titulación y Títulos de la universidad Cesar Vallejo, presento ante ustedes la tesis titulada “Control de calidad y su influencia en la rentabilidad de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, la Victoria-2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de licenciado en Administración.

Matias Julinho Maqui Chavez

ÍNDICE

CONTENIDO	PAGINA
PAGINAS PRELIMINARES	
PAGINAS DEL JURADO	
DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO	4
DECLARACION DE AUTENTICIDAD.....	5
ÍNDICE	7
INDICE DE TABLAS	9
RESUMEN	11
I. INTRODUCCION	12
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Trabajos previos.....	13
1.2.1 Antecedentes internacionales	13
1.2.2 Antecedentes nacionales	15
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	18
1.3.1 Variable Independiente: Control de calidad	18
1.3.2 Rentabilidad	19
1.3.3 Marco Conceptual.....	21
1.4 Formulación del problema.....	21
1.5 Justificación de la investigación.....	22
1.6 Hipótesis	23
1.7 Objetivos de la investigación	23
II. METODO.....	24
2.1 Diseño de investigación.	24

2.2 Variables y Operacionalización.	26
2.2.1 Definición conceptual	26
2.3 Población y muestra.	32
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	33
III. RESULTADOS	37
IV. DISCUSION.....	56
VI. RECOMENDACIONES	60
REFERENCIAS.....	61
ANEXOS	64

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	35
Tabla 2	35
Tabla 3	35
Tabla 4: Dimensión 1 (agrupada)	37
Tabla 5: Dimensión 2 (agrupada)	38
Tabla 6: Dimensión 2 (agrupada)	39
Tabla 7: Dimensión 4 (agrupada)	40
Tabla 8: Dimensión 5 (agrupada)	41
Tabla 9: Dimensión 6 (agrupada)	42
Tabla 10: Interpretación de coeficiente de correlación R de Pearson	43
Tabla 11: Correlaciones de variables de Hipótesis General	44
Tabla 12: Resumen del modelo – Regresión Lineal y R^2 , según la variable independiente (Control de calidad) y la variable dependiente (Rentabilidad).	45
Tabla 13: Prueba de ANOVA, según la variable independiente (Control de calidad) y la variable dependiente (Rentabilidad).	45
Tabla 14: Coeficientes, según la variable independiente (Control de calidad) y la variable dependiente (Rentabilidad).	46
Tabla 15: Correlaciones de variables de Hipótesis Especificas	47
Tabla 16: Resumen del modelo – Regresión Lineal y R^2 , según la Acción correctiva y la variable dependiente (RENTABILIDAD).	48
Tabla 17: Prueba de ANOVA, según la variable acción correctiva y la variable dependiente (RENTABILIDAD).	48
Tabla 18: Coeficientes, según la dimension (acción correctiva) y la variable dependiente (RENTABILIDAD).	49
Tabla 19: Correlaciones de variables de Hipótesis Especificas	50
Tabla 20: Resumen del modelo – Regresión Lineal y R^2 , según la dimensión sistema de medición y la variable dependiente (TOMA DE DECISIONES).	51
Tabla 21: Prueba de ANOVA, según la dimensión sistema de medición y la variable dependiente (RENTABILIDAD).	51
Tabla 22: Coeficientes, según la variable independiente (información) y la variable dependiente (TOMA DE DECISIONES).	52
Tabla 23: Correlaciones de variables de Hipótesis Especificas	53

Tabla 24: Resumen del modelo – Regresión Lineal y R^2 , según la dimensión Control eficaz y la variable dependiente (RENTABILIDAD).	54
Tabla 25: Prueba de ANOVA, según la dimensión control eficaz y la variable dependiente (RENTABILIDAD).	54
Tabla 26: Coeficientes, según la dimensión control eficaz y la variable dependiente (RENTABILIDAD).	55

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la influencia entre el control de calidad y la rentabilidad de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La Victoria-2018. El método que se contempló fue hipotético deductivo, de tipo aplicada, con un nivel descriptiva explicativa y diseño no experimental transversal. La población a investigar está comprendida por 40 empleadores de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La Victoria-2018; la muestra del estudio estuvo conformada por 36 empleadores. Posteriormente, al procesarse los datos e interpretarlos, se determinó que la correlación entre el control de calidad y la rentabilidad, dado los resultados obtenidos en esta investigación lo cual significa que el 83,5 % de la variación de la rentabilidad, se encuentra explicada por el control de calidad ya que el coeficiente de determinación es $R^2 = 0.835$. Asimismo, la significancia de 0.00 (menor de 0.05), entendemos así que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y por consiguiente el control de calidad está relacionada con la rentabilidad de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La Victoria-2018, lo que quiere decir que es necesario investigar el control de calidad puesto que, al generar u mejor control de calidad en la empresa, permitirá que esta tenga una mejor rentabilidad.

ABSTRACT

The main objective of this research work is to determinate the influence of quality control and profitability of the company RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La Victoria-2018. The method that was contemplated was hypothetical deductive, of applied type, with an explanatory descriptive level and non-experimental transversal design. The population to be investigated is comprised of 40 employers of the RIMAPA Telecomunicaciones SAC company; the sample of the study consisted of 36 providers. Subsequently, when the data were processed and interpreted, it was determined that the correlation between quality control and profitability, given the results in this research, which means the 83.5 % of the profitability variation, is explained by the control of quality and that the coefficient of determination is $R^2 = 0.835$. Likewise, the significance of 0.00 (less than 0.05), we understand that the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted and the quality control is related to the profitability of the company RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La Victoria-2018, which means that it is necessary to investigate quality control because, by generating the best control of quality in the company, it would allow it to have a better profitability.

I. INTRODUCCION

1.1. Realidad problemática

Según Romero (2018) dice sobre el control de calidad que:

“Como parte del Sistema de Producción Toyota y de la Agenda 2030 mencionada en el primer apartado, la marca le da especial importancia a al ambiente de trabajo, sus empleados y las necesidades de sus clientes. De acuerdo a la definición oficial de la compañía, este sistema “es una filosofía de gerenciamiento que busca optimizar los procesos de producción en pos de mejorar la calidad de sus productos, al menor costo posible, con el menor tiempo de espera y alcanzando una mayor satisfacción del cliente”

A nivel internacional el control de calidad siempre y cada vez toma mayor importancia para muchas empresas, siendo un tema primordial, el cual beneficiará tanto a los clientes como a la misma organización sea esta pública o privada. Siendo así, una compañía como Toyota, es referente desde hace décadas en aspectos como la Calidad Total, la Innovación, el lanzamiento al mercado de nuevos productos y, especialmente, en productividad un elemento fundamental para que la empresa pueda alcanzar los objetivos y metas deseados, obteniendo la satisfacción del cliente, una mejora continua, eficacia y eficiencia en sus procesos al fabricar un producto o al prestar servicios.

A nivel nacional las organizaciones presentan problemas debido a la poca supervisión o control al momento de realizar un servicio hacia los clientes, solo el 1% del total de empresas formales en el Perú cuentan con sistemas de gestión de calidad, lo cual revela que existe un gran trabajo para convencer a las restantes de que caminen por el sendero de la competitividad. Así lo reveló el economista Walter Ramírez, jefe de la Oficina de Estudios Económicos del Instituto Nacional de Calidad (INACAL) durante el Foro Nacional “Cruzada por la Vida y la Seguridad de los Productos y Servicios”, organizado por la Sociedad Nacional de Organismos Acreditados en Sistemas de Calidad (SNOASC) y el Congreso de la República.

A nivel local los encargados de la organización RIMAPA Telecomunicaciones SAC, ha implementado un plan estratégico para poder solucionar y evadir estos tipos de problemas que se presentan, asignando a trabajadores expertos en el área, para que puedan supervisar y controlar los procesos que se realizan al momento de brindarle el servicio a los clientes, mejorando de esta manera la calidad del servicio, otorgando una mejora continua y estandarizando los procesos sin que se encuentre el mínimo error.

A nivel internacional la rentabilidad ha sido y sigue siendo una especie de medida donde define si la empresa seguirá existiendo en el futuro, o que esta misma desaparezca con el tiempo, así mismo, como Apple esta por superar su propio record rentable y los analistas calculan que el beneficio neto será al menos 19 millones de dólares, en su vida, esto se debe a su innovación en el mercado.

A nivel Nacional la rentabilidad en las empresas es medida por sus avances y su estabilidad en el mercado, muchas empresas peruanas como Backus, Alicorp, Gloria, Graña y Montero, entre otros, se mantuvieron en el mercado por mucho tiempo, resistiendo a los cambios y cada vez innovando en sus productos, lo que hace, que con el tiempo, la empresa se encuentre estable económicamente, es decir, sea rentable.

A nivel local la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, es considerada una organización rentable, aun así, teniendo pocos años en el mercado, debido a la importancia de su rubro y teniendo trabajadores especializados que prestan sus conocimientos técnicos.

El trabajador tendrá que ser supervisado y orientado al momento de realizar el servicio, solucionando alguna incertidumbre que se encuentre durante los procesos y mejorando no solo la calidad del servicio, sino también mejorando la calidad de los trabajadores.

Por ello la empresa RIMAPA Telecomunicaciones PERU SAC, debe implementar un área de control de calidad con supervisores que estén totalmente capacitados para que se puedan mejorar los procesos provocando que nuestro servicio sea vistoso e innovador obteniendo mas clientes y así mismo siendo mas rentable.

1.2. Trabajos previos.

1.2.1 Antecedentes internacionales

Catuche y Benavides (2017), Pontificia Universidad Javeriana de Cali, donde se encuentra en Santiago de Cali-Colombia quién investigó sobre "*Diseño de un sistema de control interno para la compañía logística internacional SAS*" para obtener el título de

Contador Público de la facultad de Ciencias Económicas y Administrativas en la ciudad de Santiago de Cali-Colombia. La cual su objetivo es el diseño de un sistema de control interno para la compañía Logística Internacional SAS, la que determine acorde a la situación y demanda de la misma. Concluyó que como esta es una organización de tipo familiar se presenta variedades de riesgos y falencias, a causa de que los controles no eran los adecuados, de igual manera se encuentran dentro de los procesos una repartición inadecuada de actividades, no teniendo en ciertas áreas personales fijo en el desempeño de una tarea y/o proceso definido.

Jiménez y Fernández (2017), en la Pontificia Universidad Javeriana Cali, ubicada en la ciudad de Santiago de Cali – Colombia, Realizó la investigación titulada: “*Diseño de los procedimientos de control interno para la gestión de inventarios de la comercializadora J&F*” para obtener la titulación de contador público en la ciudad de Santiago de Cali - Colombia. Planteó como objetivo diseñar los procesos de control interno para la administración de inventarios de la comercializadora J&F. Concluyó que es importante tener un buen control de inventario, ya que de esto depende directamente la utilidad de la organización.

Orejuela y Orejuela (2016), en la Pontificia Universidad Javeriana en la ciudad de Santiago de Cali - Colombia, realizó una investigación titulada, “*Enfoque de gestión por procesos para mejorar la rentabilidad de la empresa Reinvent publicidad S.A.*” para obtener al título de ingeniero industrial en la ciudad de Santiago de Cali - Colombia. El cual tuvo como objetivo fomentar estrategias para alcanzar la rentabilidad de la organización Reinvent Publicidad S.A. mediante un enfoque de gestión de sucesos que permita un análisis económico de los clientes de la organización. Concluyo que, la clasificación que se propuso mediante un análisis cualitativo y cuantitativo es sumamente importante el poder evaluar de manera individual a un cliente.

Iniesta (2015), en la Universidad Autónoma de Madrid en la ciudad de Madrid - España, realizó una investigación titulada, “*Aplicación de la metodología Project finance para la financiación de infraestructuras y evaluación de la rentabilidad y del riesgo de crédito*” para obtener el grado doctoral en la ciudad de Madrid - España. El cual tuvo como objetivo definir una metodología basadas en técnicas estadísticas que sirva para analizar un grado de riesgo de los prestamistas dentro de un proyecto de infraestructuras financiado por Project Finance, asi mismo evaluar el grado de rentabilidad del proyecto. Concluyo

que, los proyectos a estas infraestructuras, implican una sucesión de riesgos y que por ende influye a la capacidad de repago de la deuda y en la rentabilidad del proyecto.

Santos, J (2014), at the Universidade Católica Portuguesa, located in the city of Porto-Portugal, researched on "Quality control in advanced radiotherapy techniques - RAPIDARC®" to opt for the Master's degree in Biomedical Engineering. The objective was to test the reliability of error detection, introduced randomly in the MLC sheets, by the systems used in the quality control of the arcotherapy technique. He concluded that some types of errors may not be detected effectively, especially those found in the simple planes of the MLC sheets, only those found in complex planes of the MLC sheets are detected. Therefore, it is important that each radiotherapy service establishes adequate protocols, in accordance with the techniques practiced and devices available to guarantee an efficient quality control system.

Shaban, A (2018), at the College of Business Department of Economics, Finance, and Information System (EFIS), located in Florida, United States, conducted research on "Indicators of profitability and financial performance at airports in the United States - A preliminary investigation "to choose the degree of Magister in Financial Sciences of Aviation. He aimed to address the factors that affect the profitability of airports in the United States (USA), as well as to investigate the parameters that maximize their revenues and facilitate the administration of airports. He concluded that if the variables (landings and total take-offs, load, performance, airport size, terminal use, passenger per flight and debt) affect the profitability of the airport, together, these variables would give resulted in a significant model that could be used to predict the profitability of the airport. However, some of the data used to predict the profitability of an airport were not available for all, therefore this thesis is subjective and it is very possible that the inclusion of an omitted variable produces different results, therefore, it is advisable to Future investigations have access to more airport data as it will improve the results of this investigation.

1.2.2 Antecedentes nacionales

Quispe (2017), en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, ubicada en la ciudad de Lima-Perú, quién realizó una investigación sobre “*El control de calidad del área de acabados de la empresa textil Hialpesa y su repercusión en la consolidación en el mercado externo*” para obtener el título de ingeniero industrial, en la facultad de ciencias e ingeniería. Planteó como objetivo el control de calidad en el producto o servicio, de tal

forma que logre maximizar las posibilidades de tener mucha mas competitividad y beneficios, para que las empresas textiles puedan afianzarse en la exportación. La intención es enmendar la supervisión en el control de calidad, mejorando los indicadores de desempeño para corregir los errores al momento de terminar con el producto y contribuir a la eficiencia del diseño y calidad del mismo. Concluyó que es esencial realizar un buen diagnóstico antes de presentar la implementación de alguna herramienta de mejora que permita ahorrar esfuerzos al momento del proceso, para esto requerirá tomar en cuenta la actitud y compromiso de todo el personal que se encuentre dentro del proceso de control de calidad.

Vernazza, P (2015), en la Universidad Cesar Vallejo, ubicada en la ciudad de Lima-Perú, realizo una investigación titulada “*control de calidad del servicio y su incidencia en la rentabilidad de las empresas prestadoras de servicio de aire acondicionado en el distrito de pueblo libre 2017*” para conseguir por el título profesional de contador público en la facultad de ciencias empresariales. Esbozó como objetivo delimitar como el Control de Calidad del Servicio incide en la Rentabilidad de las empresas prestadoras de Servicio de Aire Acondicionado en el distrito de Pueblo Libre – 2014. Por ende, se realizán estudios teóricos y procedimientos prácticos, los cuales nos permitirán poder afirmar nuestra hipótesis ya planteada. La base para determinar la encuesta realizada al personal que se encuentra en la parte administrativa como operativa será la operacionalizacion de las variables, obteniendo así los resultados de un sistema estadístico, sustentándose así la hipótesis.

Quinteros y Venancio (2015), en la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión, de Huacho, ubicada en la ciudad de Huacho-Perú, desarrolló la investigación titulada “*El sistema de control interno como estrategia para desarrollar una gestión gerencial eficiente en las empresas acuícolas de la provincia de Huaura*” para obtener por el título profesional de contadores públicos en la facultad de ciencias contables, económicas y financieras. Su objetivo fue comprobar de manera significativa la influencia del sistema de control interno en la administración gerencial de las organizaciones Acuícolas de la provincia de Huaura por medio de la encuesta aplicada se obtuvo información importante sobre el requisito de ponerlo en práctica de forma correcta el sistema de control interno como apoyo esencial de la gestión de la gerencia que se basa en la ejecución de una serie de actividades y procesos que permita la realización de los objetivos mediante resultados positivos. El mismo que concluyó de la siguiente manera:

que El Sistema de Control Interno como estrategia influye de manera significativa en Gestión Gerencial eficiente de las empresas Acuícolas que desarrollan sus actividades en el ámbito geográfico de la provincia de Huaura, llega a proporcionar una notable seguridad en cuanto a la efectividad y eficacia de sus operaciones, lo que hace posible la realización de sus objetivos y metas.

Rondón (2017), en la Pontificia Universidad Católica del Perú, ubicada en la ciudad de Lima-Perú, realizó la investigación titulada “*Propuesta de mejora y aumento de rentabilidad de un proyecto inmobiliario en el distrito de San Isidro*” para obtener por el grado de Magister en Gestión y Dirección de empresas Constructoras e Inmobiliarias. Planteó como objetivo obtener un margen de rentabilidad que sea superior a las probabilidades de nuestros inversores, estimando que al comienzo empezamos las actividades comerciales y anhelamos seguir activos en el mercado los cuales se evaluarán con los indicadores de valor actual neto (VAN) y la Tasa Interna de retorno (TIR). La investigación concluyó que la oferta del distrito de San Isidro es diversa porque existe proyectos en proceso de finalizarse y algunos donde ya finalizaron, el precio regular se estima entre US\$2200 y US\$2200 por metro cuadrado y las diferencias inicialmente son por el diseño y la distribución, el acabado del producto y las áreas comunes.

Calderón, A. (2016), en la Universidad Cesar Vallejo, ubicada en la ciudad de Lima-Perú, desarrolló la investigación titulada “*Financiamiento y rentabilidad en los comerciantes de mercado mayorista de Jicamarca-Huarochiri año 2015*” para obtener por el título profesional de contador público. Su objetivo planteado fue determinar la relación que haya entre rentabilidad y financiamiento en los comerciantes del mercado mayorista de Jicamarca Huarochiri, 2015. Esta investigación realizada fue de tipo básico, de un nivel descriptivo, de corte longitudinal, con un diseño estadístico de tipo correlacional no experimental. La investigación concluyó que realmente existe una relación entre el financiamiento y rentabilidad, en otras palabras, diversos instrumentos que conforman el financiamiento mejoran de forma eficaz la rentabilidad en el mercado de Jicamarca-Huarochiri. Demostramos que existe esta mencionada relación interviniendo la prueba de correlación, ya que el valor de coeficiente de rho de spearman fue menor de 0.05 y nos confirma que la hipótesis alterna es aprobada.

Gaspar, G. (2018), en la Universidad de Huánuco, ubicada en la ciudad de Huanuco-Perú, realizó la investigación titulada “*El control interno en el almacén y la rentabilidad de*

la constructora e inmobiliaria la pirámide E.I.R.L. año 2017” para obtener por el título profesional de contador público. Planteo como objetivo identificar de qué forma el control interno de almacén influye en la rentabilidad de la empresa Constructora e Inmobiliaria La Pirámide E.I.R.L. año 2017. Esta investigación fue realizada de tipo aplicada. El enfoque al cual pertenece el presente estudio es de carácter cuantitativo. Se el diseño descriptivo correlacional fue utilizado empleando la técnica de la encuesta. La investigación concluyó que el control interno en el almacén efectivamente influye de forma significativa en la rentabilidad de la empresa Constructora e Inmobiliaria La Pirámide E.I.R.L., obteniendo una Correlación de Pearson de 0.412 siendo esta una correlación positiva media, aceptándose la hipótesis general planteada.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Variable Independiente: Control de calidad

Según Evans y Lindsay (2014) “El control de calidad busca garantizar que los procesos se desempeñen en forma estable y predecible al identificar el momento en que se necesitan realizar alguna acción correctiva. Los datos y sistemas de medición adecuados son la base del control eficaz de la calidad, lo mismo que de su mejoramiento” (p. 373)

Según Collier y Evans (2015) “El control de calidad es vital para garantizar una experiencia de servicios consistente y lograr la satisfacción del cliente” (p. 344)

1.3.1.1 Bases teóricas de control de calidad.

En los principios que se definió lo que era el concepto de calidad y se crearon los elementos que debe tener un servicio o producto, para que estos puedan alcanzarla, han nacido diversas teorías sobre la calidad. En la siguiente teoría que se verá a continuación, es una de las más importantes.

La teoría de los 13 principios de control de calidad

Según Emprendices (2015) sostiene que, esta teoría de los 13 principios, creado por Jesús Alberto Vivieros se basa en 13 reglas que al implementarlas, permite adquirir la mayor calidad durante el proceso de creación de un servicio o producto.

Las trece reglas son las siguientes:

Comenzar a hacer las cosas bien desde el principio, Centrarse en la satisfacción de las necesidades del cliente, Buscar soluciones a los problemas en lugar de justificarlos,

Mantener el optimismo, Conseguir buenas relaciones con los compañeros, Cumplir las tareas adecuadamente, Ser puntual, Mantener la cordialidad con los compañeros de equipo, Reconocer los propios errores y trabajar para corregirlos, Mantener la humildad, de tal forma que se pueda aprender de otros, Ser meticuloso en el orden y organización de las herramientas de trabajo, Ser capaz de dar confianza al resto del equipo, Encontrar la forma más simple de hacer el propio trabajo.

Según el autor de esta teoría, si todos los empleados de una empresa siguen estas trece normas, la compañía será capaz de llevar a cabo su labor con la mayor eficacia y calidad posibles.

1.3.2 Rentabilidad

Según Ross, Westerfield y Jordan (2014) “[...] es medir el grado de eficiencia con que la empresa utiliza sus activos y administra sus operaciones.” (p. 57)

Lo que se refieren estos autores, es que la rentabilidad tiene como objetivo la medición del nivel de eficiencia que una empresa de productos o servicios hace al momento de la utilización de sus activos, procesos y operaciones.

1.3.2.1 Bases teóricas de rentabilidad

Dentro de la empresa siempre ha sido muy importante y siempre debe ir de la mano el concepto de rentabilidad, sin ella la empresa no puede subsistir, no sería nada; por ello en la presente teoría, resaltaremos algunos aspectos importantes que nos harán entender más a fondo lo que trata esencialmente la rentabilidad.

La teoría de las limitaciones

Según Andino (2006) sostiene que:

Procede de un anterior sistema de gestión de la producción denominado OPT (Optimized Production Technology) su creador Eli Goldratt amplió ésta última con la intención de crear una herramienta aplicable a la gestión empresarial y no sólo al taller de producción. Por tanto, la TOC es más que un instrumento

de gestión de la producción, e intenta ser un sistema para conseguir mejoras en cualquier área de la empresa.

Así mismo, también comenta que:

De lo escrito hasta ahora podemos establecer que la TOC basa su potencia en tres pilares. Un nuevo sistema de razonamiento lógico a través de esquemas causa-efecto y que el autor denomina Procesos de Razonamiento (Thinking Process)

Por otro lado, continúa mencionando que:

Un control de costes productivos, más simple y distinto a los sistemas contables usuales –sistema clásico y ABC- que Goldratt ha llamado Contabilidad de Valor, para dejar claro su rechazo a la Contabilidad de Costes, basada en los costes por absorción.

Una ampliación de lo tratado en la OPT, cuyos principios, antes dirigidos al campo de la fabricación, ahora resultan aplicables a cualquier proceso, aunque no sean los típicamente productivos.

Enfatiza en lo referente a la teoría resaltando que:

No obstante, esta teoría se haya sometida a un proceso de revisión y mejora, con nuevas aportaciones obtenidas de la práctica diaria. Todo esto da pie para pensar que en el futuro su potencia de gestión aumentará. Si bien, algunas de las dificultades reales aún permanecen sin resolver, a pesar de la indudable eficacia en el tratamiento de ciertos problemas empresariales.

Puesto que lo referido a los Procesos de Razonamiento se sale fuera del ámbito de lo tratado en este módulo, nos limitaremos a exponer lo referente sobre el segundo y tercer punto.

Además, existen otros 5 pasos importantes y fundamentales que nos ayudan a entender un poco más sobre este sistema:

Localizar el cuello de botella en el sistema (proveedores + proceso + clientes); Procurar que el cuello de botella funcione a plena eficiencia, es obvio que la máxima producción que se puede conseguir es la que determina la limitación, una disminución de la

capacidad productiva en la limitación hará disminuir aún más la producción, lo cual ha de impedirse.

Los recursos que no limitan nuestra gestión, no nos impiden alcanzar nuestra meta de máximos ingresos y, por tanto, no deben ser objeto de nuestra atención ¿Para qué nos vamos a preocupar de los recursos no restrictivos? Eso es una pérdida de tiempo innecesaria. Hemos de dirigir todos nuestros esfuerzos a mantener la limitación a pleno rendimiento; Eliminar, o mejorar la limitación, bien sea añadiendo recursos o eliminando políticas empresariales restrictivas.

Repetir el procedimiento con la nueva, o nuevas limitaciones que surjan.

1.3.3 Marco Conceptual

Control.

Es la actividad que asegura la conformidad con los requerimientos y permite emprender una acción correctiva cuando sea necesario para resolver problemas y mantener un desempeño estable. (Evans y Lindsay, 2014, p. 221)

Medición.

Es el acto de recabar datos para cuantificar los valores de productos, servicios, procesos y otros instrumentos de negocios. (Carrascto, C y Pallerola, J 2014, p.215)

Calidad

Philip Crosby (1989) (citado por Fraga, L), “puntualiza que la calidad es entregar a los clientes y a los compañeros de trabajos, productos y servicios sin defectos y hacerlo a tiempo.”

1.4 Formulación del problema.

1.4.1 Problema general.

¿Cómo influye el control de calidad en la rentabilidad de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La victoria – 2018?

1.4.2 Problemas específicos.

Problema específico 1

¿Cómo influye la acción correctiva en la rentabilidad de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La victoria – 2018?

Problema específico 2

¿Cómo influye el sistema de medición en la rentabilidad de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La victoria – 2018?

Problema específico 3

¿Cómo influye el control eficaz en la rentabilidad de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La victoria – 2018?

1.5 Justificación de la investigación

Según Sampieri (2014) afirma que la afirma que “la justificación de la investigación, exponen sus razones por medio de la justificación debemos demostrar que el estudio es necesario e importante”. (p.40).

El estudio de investigación va servir medio de información a conocer la gran variedad de diversos conocimientos teóricos respecto al control de calidad y la rentabilidad de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones S.A.C., la Victoria-2018, teniendo como finalidad de conocer la relación que existe de manera constante entre las dos variables, así mismo servirá como material para futuras investigaciones.

Esta investigación permitirá beneficiar a futuras empresas que pasen por problemas, por ello tendrán las herramientas para poder diagnosticar los problemas que hay en las empresas y así poder solucionarlos tomando una buena decisión.

Además, aplicando diversas estrategias de la administración podemos solucionar de manera rápida y eficaz problemas que se susciten día a día en la organización y tomar una buena decisión.

Finalmente, también nuestros trabajadores en general se beneficiarán ya que podrán tener expectante las necesidades de todos ellos y así podremos tener un desarrollo óptimo de nuestra organización.

Esta investigación a través de los conceptos control de calidad y rentabilidad se pretenderá que la empresa comience a generar planes para obtener una mejor posición en el mercado y a la vez ser competitivo por la efectividad que demuestra, no solo obtendrá mayor rentabilidad sino también mejorará la calidad de sus servicios.

El presente trabajo de investigación será un aporte para las empresas, estudiantes y para futuras investigaciones.

1.6 Hipótesis.

1.6.1 Hipótesis general

El Control de calidad influye en la rentabilidad de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La victoria - 2018.

1.6.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

La acción correctiva influye en la rentabilidad de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La victoria – 2018

Hipótesis específica 2

El sistema de medición influye en la rentabilidad de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La victoria – 2018

Hipótesis Especifica 3

El control eficaz influye en la rentabilidad de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La victoria – 2018

1.7 Objetivos de la investigación

1.7.1 Objetivo general.

Determinar la influencia existente entre el control de calidad y la rentabilidad de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La victoria – 2018

1.7.2 Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar la influencia existente entre la acción correctiva y la rentabilidad de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La victoria – 2018.

Objetivo específico 2

Determinar la influencia existente entre el sistema de medición y la rentabilidad de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La victoria – 2018.

Objetivo específico 3

Determinar la influencia existente entre el control eficaz y la rentabilidad de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La victoria – 2018.

II. METODO

2.1 Diseño de investigación.

2.1.1 Diseño

Diseño No-experimental-Transversal ya que no manipularemos deliberadamente ninguna de las variables y solo examinaremos los fenómenos en su ambiente natural respectivo para analizarlos correctamente (Hernández, Fernandez y Baptista, 2014, p. 185). Por otro lado, respecto al tipo, podemos señalar que tendrá un corte transversal, porque los datos obtenidos serán en un solo momento, tal como expresan Hernandez, Fernandez y Baptista (2014): Se recolectan los datos en un tiempo único. Su objetivo es describir las variables y poder analizar su incidencia e interrelación en un momento realizado. (p, 187).

Entendemos, así, por diseño la estrategia o al plan que se abordará a levantar información. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), indican que el enfoque cuantitativo, el investigador hace utilidad de sus diseños para poder analizar la realidad de las hipótesis realizadas en un contexto para poder implementar evidencias con respecto de los lineamientos de la investigación (p. 158)

2.1.2 Tipo

Es de tipo Aplicada, tal como señala Valderrama (2013), la investigación aplicada se encuentra profundamente ligada a la investigación básica, debido a que depende de sus

aportes y descubrimientos teóricos para realizar la solución de problemas, con la finalidad de generar un bienestar a la sociedad (p.33).

Por otro lado, Murillo (2010), nos indica que la investigación aplicada se diferencia por hacer búsqueda de la utilización o aplicación de los conocimientos obtenidos, a la misma vez que se otorgan otros, después de haber implementado y sistematizado la práctica basada en investigación (p.33).

2.1.3 Nivel de Investigación

El nivel de la presente investigación es explicativo-causal, pues busca dar una explicación de las variables; por lo que, Hernández, Fernandez y Baptista (2014) informan que los estudios explicativos se centran en mucho más que en describir y/o establecer relaciones entre conceptos debido a que están dirigidos a explicar las causas de los eventos y fenómenos ya sean físicos o sociales, incluso como dos o más variables pueden relacionarse. (p.95)

2.1.4. Enfoque de investigación

El enfoque de esta investigación es cuantitativo, según Bernal (citado en Arbaiza 2014) “se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente del problema analizado, una serie de postulados que expresan relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva” (p.29).

2.1.5. Método de investigación

El método de la investigación es hipotético deductivo, según Bernal (citado en Arbaiza 2014)” consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etc., de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares”. (p.31)

2.2 Variables y Operacionalización.

2.2.1 Definición conceptual

Variable Independiente: Control de calidad

Según Evans y Lindsay (2014) afirma que es

“El control de calidad busca garantizar que los procesos se desempeñen en forma estable y predecible al identificar el momento en que se necesitan realizar alguna acción correctiva. Los datos y sistemas de medición adecuados son la base del control eficaz de la calidad, lo mismo que de su mejoramiento” (p. 373).

Variable Dependiente: Rentabilidad

Según Ross, Westerfield y Jordan (2014) “[...] es medir el grado de eficiencia con que la empresa utiliza sus activos y administra sus operaciones.” (p. 57).

2.2.2 Definición operacional

Variable Independiente: Control de calidad

Según Evans y Lindsay (2014) señala que

“El control de calidad busca garantizar que los procesos se desempeñen en forma estable y predecible al identificar el momento en que se necesitan realizar alguna acción correctiva. Los datos y sistemas de medición adecuados son la base del control eficaz de la calidad, lo mismo que de su mejoramiento” (p. 373).

Lo que nos da entender Evans y Lindsay sobre el control de calidad, es que busca avalar que se puedan ejercer los procesos en una empresa, de tal forma que sea predecible y duradero al reconocer el mismo momento que se ejecuta cualquier acción correctiva. Así mismo, para que un control sea eficaz, de calidad y con una mejora continua, deben siempre tener un registro de medición.

Dimensión

En lo referente a control de calidad tenemos como autores que lo definen de esta manera:

Acción correctiva:

Según Nunes (2015) define que “Es una acción o efecto implementado para eliminar las causas de una situación de no conformidad, defecto o inconveniente detectado, para prevenir su ocurrencia.”

Indicadores:

Situación. -

Según la RAE (2017) señala que es “es el conjunto de factores o circunstancias que afectan a alguien o algo en un determinado momento.”

Conformidad. -

Según Pelaéz (2013) señala que “es el grado hasta el cual los miembros de un grupo social cambiarán su comportamiento, opiniones y actitudes para encajar con las opiniones del grupo.”

Dimensión

Sistema de medición:

Según Pizzo (2015) “son una herramienta muy útil para mejorar los procesos y servicios en las empresas. No obstante, si están mal planteados pueden ser innecesariamente complejos y robarte tiempo y recursos, haciéndote más difícil el camino de la mejora continua.” (p. 401).

Indicadores:

Servicios. -

Según Broseta (2013) los servicios son aquellas actividades que pretenden satisfacer las necesidades de los consumidores.

Recursos

Según Navas y Guerra (2002), citado en Blázquez y Mondino (2012), señalan que “son el conjunto de factores o activos de los que dispone una empresa para llevar a cabo su estrategia”

Dimensión

Control eficaz:

Según la INEGI, (2017) nos define que: “requiere presentar cuidadosa atención a aquellos factores críticos para evaluar el desempeño con respecto a los planes.” (p.8)

Indicadores:

Desempeño. -

Según Ramírez (2014), el desempeño es el estudio de examinado durante el desarrollo de ciertas actividades, para de esta forma poder determinar si se cumplen las expectativas organizacionales e individuales, tomando en cuenta el comportamiento y las actitudes de los trabajadores durante las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo (p. 120).

Plan. –

Según Ordaz y Saldaña (2013) lo definen como el propósito de hacer algo, y como proyecto que, a partir del conocimiento acerca de las dimensiones de una economía, intenta establecer objetivos precisos.

Variable Dependiente: Rentabilidad

Zamora (2013) explica que la rentabilidad es una cualidad que concierne al éxito de una empresa, pudiéndose evidenciar desde la medición de tres elementos sumamente importantes, los cuales son la rentabilidad económica, rentabilidad financiera y rentabilidad social.

Lo que nos trata de decir, es que, la rentabilidad llega a medir cierto porcentaje de efectividad, donde la organización sea de servicios o de bienes, pueda hacer de utilidad sus activos y logre gestionar las operaciones. Llevando a cabo una mejora continua logrando que la empresa pueda llegar a tener una rentabilidad.

Dimensión

En lo concerniente a las dimensiones de rentabilidad, estas serán definidas por Zamora (2013).

Rentabilidad económica:

Según Zamora (2013), la rentabilidad económica, también conocida como ROA (del inglés “Return on Assets” o rentabilidad sobre activos), es la relación entre el activo total y el beneficio antes de intereses e impuestos. Se puede hallar al aplicar la siguiente ecuación: $ROA = \text{Beneficio Explotación} / \text{Activos}$. Esta, nos señala la rentabilidad del negocio principal sin tomar en cuenta los impuestos, ni los extraordinarios ni la estructura financiera (p.76).

Indicadores:

Activos. -

Según Bonas (2017) los activos son el conjunto de derechos, bienes y otros recursos de que posee una empresa, ya sean intangibles o tangibles, de los que posiblemente la empresa consiga beneficios económicos en la posterioridad.

Impuestos. –

Broseta (2017) indica que los impuestos son la principal manera en la que se adquieren la mayoría de los ingresos públicos utilizados para pagar infraestructura, administración o presentación de servicios, etc.

Dimensión

Rentabilidad financiera:

Zamora (2013) nos define la rentabilidad financiera como la medida del rendimiento que, en un período de tiempo específico, producen las magnitudes empleadas en el mismo, es decir, el balance entre los recursos empleados invertidos para obtenerla y el beneficio generado. Se puede hallar al aplicar la siguiente ecuación: $ROE = \text{Beneficio Neto} / \text{Patrimonio Neto}$ (p. 79).

Indicador:

Beneficio neto. -

Araque y Araque (2013) señalan que el beneficio neto es aquel que es determinado al tomar el total de los ingresos, cualquiera su naturaleza sea, y restando el valor de los egresos de cualquier carácter, que tenga una relación de origen con los ingresos o con la realización de su objeto social.

Dimensión

Rentabilidad social:

Zamora (2013) la define como la medida del rendimiento o beneficio que conducen la ejecución de los proyectos de inversión social de parte de la empresa. Las actividades empresariales son útiles socialmente cuando brindan más beneficios que perjuicios a la sociedad de forma general, indistintamente si es productivo o no económicamente (p. 83).

Indicador:

Inversión. -

Según Coss (2013), señala que las inversiones difíciles son aquellos que comprometen los recursos de la empresa largo plazo, afectando de esta forma la esencia misma de la empresa. “

Matriz de operacionalización de las variables.

Variable	Definición	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Variable independiente: Control de calidad	Según Evans y Lindsay (2014) “El control de calidad busca garantizar que los procesos se desempeñen en forma estable y predecible al identificar el momento en que se necesitan realizar alguna acción correctiva. Los datos y sistemas de medición adecuados son la base del control eficaz de la calidad, lo mismo que de su mejoramiento” (p. 373)	Acción Correctiva	Situación Conformidad Servicios Recursos Desempeño Plan	Según Hernandez y Baptista (2014). ORDINAL Esta escala tiene establecido un orden que viene de mayor a menor. (p. 215).
Variable dependiente: Rentabilidad	Según Zamora (2013) “Es la propiedad que corresponde al éxito de una empresa y que se evidencia a partir de la medición de tres elementos claves: rentabilidad económica, rentabilidad financiera y rentabilidad social”. (p. 74)	Rentabilidad Económica Rentabilidad Financiera Rentabilidad Social	Activos Impuestos Beneficio neto Inversión	Según Hernandez y Baptista (2014). Razon Es una escala que tiene las mismas cualidades que las otras, el cero es real y absoluto (no es arbitrario). (p.216).

Fuente: Elaboración propia en base a la validez de los instrumentos.

2.3 Población y muestra.

2.3.1 Población.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), la población es el conjunto de todos los casos que coinciden con una serie de definiciones (p. 174). Por lo tanto, esta investigación estará integrada por los 40 empleados que actualmente laboran en la empresa RIMAPA Telecomunicaciones PERU SAC.

En la actual investigación no se realizará ningún muestreo ya que su población es pequeña, por lo tanto, se efectuará un censo que consistirá en el recuento de todas las personas que conforman una población estadística, siendo así posible esta operación, ya que no trabajará sobre una muestra sino sobre la población total que en este caso son los 40 trabajadores laborando actualmente en dicha empresa.

En lo que respecta el universo de estudio estará conformado por la totalidad de la población es decir los 40 trabajadores de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones PERU SAC, por lo que esta investigación tiene carácter censal.

2.3.2 Muestra

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) para el proceso cuantitativo, la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre del que se recogerán datos, además tiene que delimitarse y definirse con precisión, debiendo de ser característico de la población.

Para la muestra se utilizó la formula correspondiente:

Dónde:
$$N = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{d^2(N-1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Muestra (n):

Nivel de confiabilidad: 95%

Población (N): 40%

Valor de distribución (Z): 1.96

Margen de error (d): 5%

Porcentaje de aceptación (P): 50%

Porcentaje de no aceptación (Q): 50%

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 40}{(0.05^2 * (40 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5)} = 36$$

El total de la muestra para la presente investigación está conformado por 40 trabajadores RIMAPA Telecomunicaciones PERU SAC

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4.1 Técnica.

Para poder desarrollar correctamente esta investigación se necesita contar con ciertas técnicas específicas. Según Rojas (2011), la técnica de investigación científica es un procedimiento ratificado por la práctica, dirigido generalmente a conseguir y alterar información de utilidad para que los problemas de conocimientos en las disciplinas científicas sean solucionados (p. 278).

El sistema que se utilizará para la acumulación de información en el estudio es la encuesta, ya que permite recopilar datos a través de las respuestas dadas por los trabajadores que fueron encuestadas conforme a los 20 ítems preparados por el investigador.

2.4.2 Instrumento de recolección de datos.

Es indispensable tener un instrumento de recolección de datos, ya que sin él no se podría analizar la información obtenida durante el desarrollo de la investigación. Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan que para recolectar correctamente los datos se necesita elaborar un plan en el que se detallen los conocimientos que nos conduzcan a reunir datos específicos de manera eficaz.

El instrumento a implementar es un cuestionario; el esquema del presente consta de 20 enunciados, los cuáles nacen de la selección de 06 dimensiones, así, cada pregunta

cuenta con 5 alternativas de respuesta; la elección de los participantes debe ser espontánea, por lo mismo la prueba es individual y sin restricción de tiempo.

Variables	Técnicas	Instrumentos
Control de calidad	Encuesta	Cuestionario sobre Control de calidad
Rentabilidad	Encuesta	Cuestionario sobre Rentabilidad

2.4.3 Validez

Hernández, Fernández y Baptista (2014), señalan que la validez se refiere al nivel en que un instrumento mide la variable que procura medir (p. 200). El Instrumento elegido para la recolección de datos ha sido validado mediante la validez de contenido a través del juicio de expertos, cuyo resultado se muestran a continuación.

Resultados de la validación de instrumentos

VALIDADOR	GRADO	RESULTADO
Barrutia, Israel	Doctor	Aplicable
Otarola Chavez, Maribel	Magister	Aplicable
López Landauro, Rafael	Magister	Aplicable
	Promedio	Aplicable

Fuente: Elaboración propia en base a la validez de los instrumentos.

Según los resultados de la validación por juicio de expertos, el instrumento es aplicable, la misma que se halla en el rubro “Bueno”, lo que significa que el instrumento de investigación para la variable: Motivación laboral y Desempeño laboral, es válido para medir dichas variables.

2.4.4 Confiabilidad de los instrumentos

Bajo la definición de Hernández, Fernández y Baptista (2014), la confiabilidad de un instrumento hace referencia al nivel en que su repetida aplicación al mismo objeto o individuo obtiene resultados idénticos. (p. 200)

Para medir el grado confiabilidad del instrumento se empleó el método de Alfa de Cronbach mediante el software SPSS, en el cual se ingresaron los datos correspondientes a

la población de estudio señalada en el numeral 2.3.1 de la presente investigación, obteniéndose finalmente lo siguiente:

Estadísticos de fiabilidad – Alfa de Cronbach

Tabla 1

Tabla 2

Tabla 3

Variable 1		Variable 2		Variable 1 v 2	
Alfa de Cronbach	N de elementos	Alfa de Cronbach	N de elementos	Alfa de Cronbach	N de elementos
,908	10	,911	10	,956	20

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: La confiabilidad para el instrumento que mide el Control de calidad y la rentabilidad se obtuvo con el coeficiente de confiabilidad del Alfa de Cronbach, con un resultado de 0.908 para el cuestionario del control de calidad (variable independiente) y 0.911 para el cuestionario de rentabilidad (variable dependiente) y de 0.991 (considerando ambas variables), superando así el rango de 0.70 de confiabilidad, lo que indica que es altamente confiable para medir el control de calidad y la rentabilidad de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, en el distrito de La Victoria- Lima.

Asimismo, se confirma lo señalado anteriormente, teniendo en cuenta los valores de coeficientes de α detallados en el siguiente cuadro:

Tabla 4: Coeficientes de Alfa de Cronbach

Coeficientes de Alfa de Cronbach	
Coeficiente alfa >.9	Es excelente
Coeficiente alfa >.8	Es bueno
Coeficiente alfa >.7	Es aceptable
Coeficiente alfa >.6	Es cuestionable
Coeficiente alfa >.5	Es pobre

Fuente: George y Mallery (2003, p. 231)

2.4.5 Métodos de análisis de datos

Según Bernal (2010), consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos (p. 60).

La investigación utilizó el método descriptivo inferencial que se apoyará del software: “Statistical Package for the Social Sciences” (SPSS), para la obtención de cálculos necesarios como: el Alfa de Cronbach (confiabilidad del instrumento), la correlación de “R”, el coeficiente de determinación (R^2), prueba de ANOVA y análisis de coeficientes.

2.6 Aspectos éticos

En el trabajo de investigación a presentar se tomará en cuenta principios éticos mediante el cual el investigador se responsabiliza a respetar la veracidad de los resultados, la confidencialidad de los datos suministrados, de respetar la propiedad intelectual, así como también respetar la autonomía y anonimato de los encuestados, en la cual no se consignará información que permita conocer la identidad de los participantes en la investigación.

III. RESULTADOS

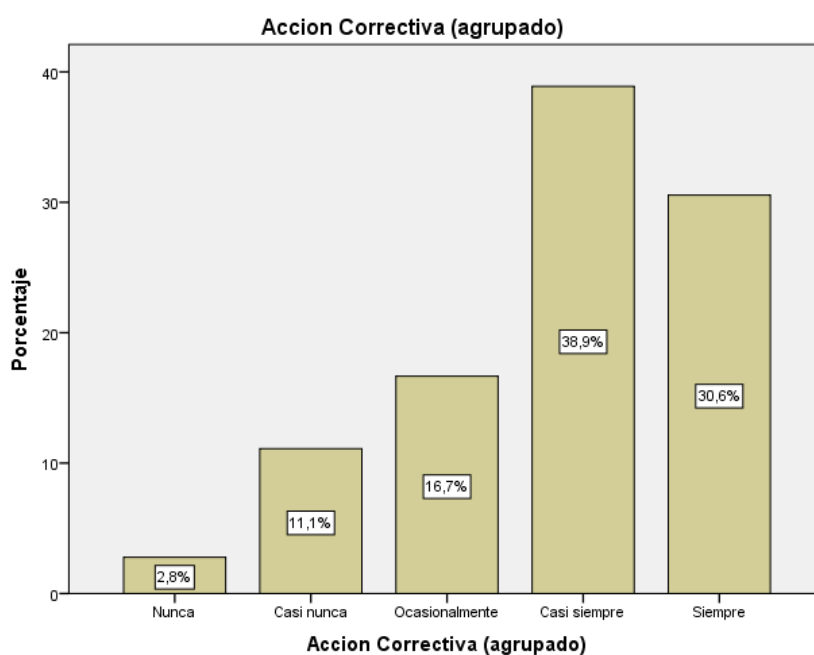
3.1 Análisis descriptivo – resultado dimensiones

Tabla 5: Dimensión 1 (agrupada)

Accion Correctiva (agrupado)		Frecuenci	Porcentaj	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Váli	Nunca	1	2,8	2,8	2,8
do	Casi nunca	4	11,1	11,1	13,9
	Ocasionalmente	6	16,7	16,7	30,6
	Casi siempre	14	38,9	38,9	69,4
	Siempre	11	30,6	30,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Grafico 5: Dimensión 1 (agrupada)



Interpretación:

Según los resultados, se observa que el 30.6 % de la muestra, conformado por los trabajadores, respondió “siempre” con respecto a la dimensión estudiada, y también se observa que el 38.9 % respondió “casi siempre”, mientras que el 16.7% respondió “ocasionalmente” y un 11,1% respondieron “casi nunca” con respecto a la dimensión de acción correctiva.

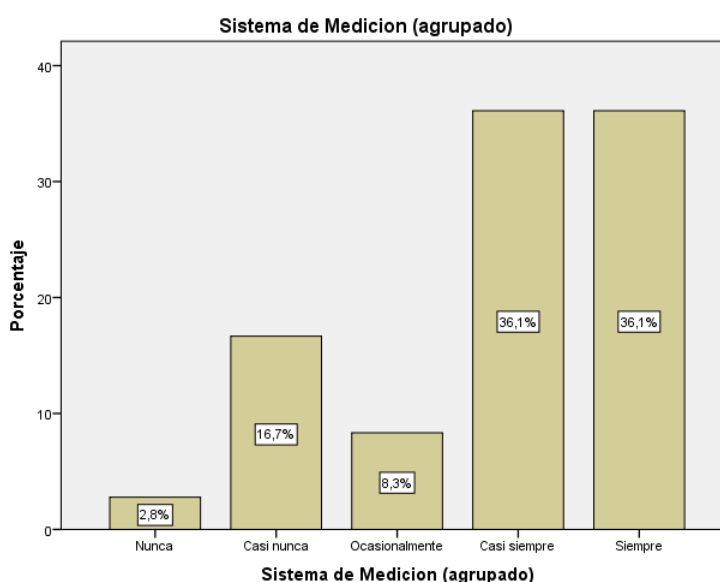
Tabla 6: Dimensión 2 (agrupada)

Sistema de Medición (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,8	2,8	2,9
	Casi nunca	6	16,7	16,7	19,4
	Ocasionalmente	3	8,3	8,3	27,8
	Casi siempre	13	36,1	36,1	63,9
	Siempre	13	36,1	36,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 6: Dimensión 2 (agrupada)



Interpretación:

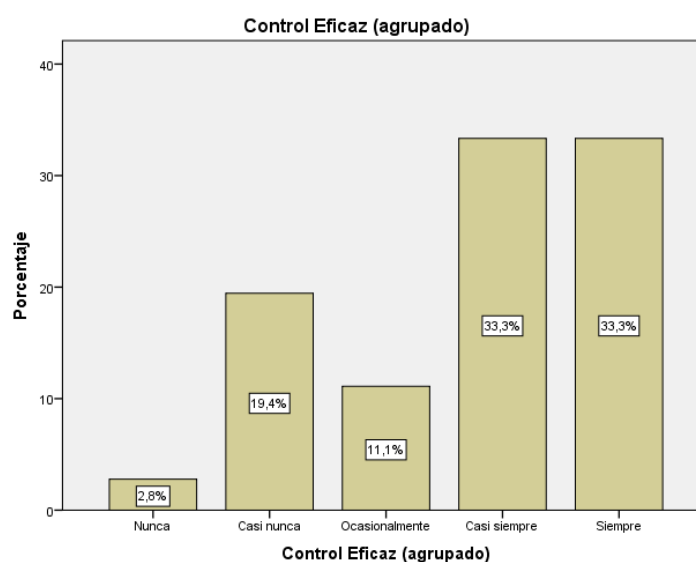
Según los resultados, se observa que el 36.1 % de la muestra, conformado por los trabajadores, respondió “siempre” con respecto a la dimensión estudiada, y también se observa que el 36.1 % respondió “casi siempre”, mientras que el 16.7% respondió “casi nunca” y un 8,3 % respondieron “ocasionalmente” con respecto a la dimensión de sistema de medición.

Tabla 7: Dimensión 2 (agrupada)

		Recuperación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid	Nunca	1	2,8	2,8	2,8
o	Casi nunca	7	19,4	19,4	22,2
	Ocasionalmente	4	11,1	11,1	33,3
	Casi siempre	12	33,3	33,3	66,7
	Siempre	12	33,3	33,3	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 7: Dimensión 3 (agrupada)



Interpretación:

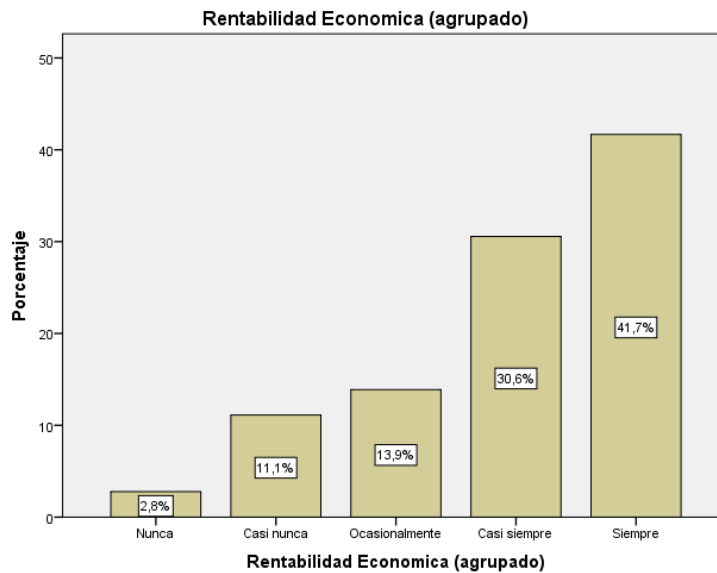
Según los resultados, se observa que el 33.3 % de la muestra, conformado por los trabajadores, respondió “siempre” con respecto a la dimensión estudiada, y también se observa que el 33.3 % respondió “casi siempre”, mientras que el 19.4% respondió “casi nunca” y un 11,1 % respondieron “ocasionalmente” con respecto a la dimensión de control eficaz.

Tabla 8: Dimensión 4 (agrupada)

		Rentabilidad Economica (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,8	2,8	2,8
	Casi nunca	4	11,1	11,1	13,9
	Ocasionalmente	5	13,9	13,9	27,8
	Casi siempre	11	30,6	30,6	58,3
	Siempre	15	41,7	41,7	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Grafico 8: Dimensión 4 (agrupada)



Interpretación:

Según los resultados, se observa que el 41.7 % de la muestra, conformado por los trabajadores, respondió “siempre” con respecto a la dimensión estudiada, y también se observa que el 30.6 % respondió “casi siempre”, mientras que el 13.9% respondió “ocasionalmente” y un 11,1 % respondieron “casi nunca” con respecto a la dimensión de rentabilidad económica.

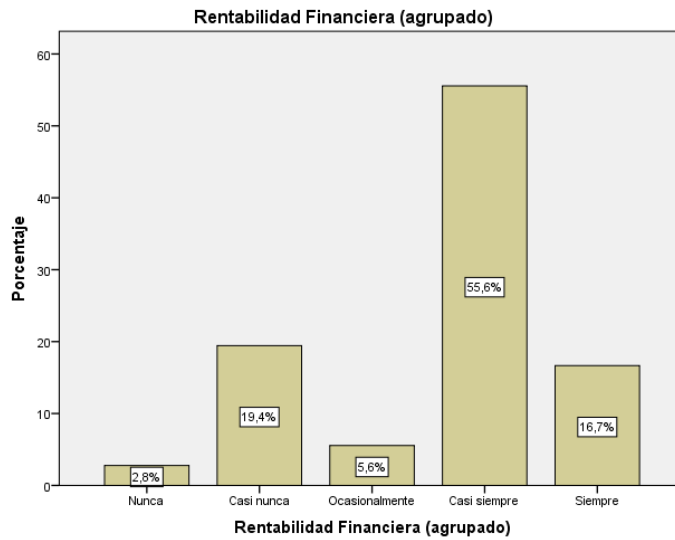
Tabla 9: Dimensión 5 (agrupada)

Rentabilidad Financiera (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,8	2,8	2,8
	Casi nunca	7	19,4	19,4	22,2
	Ocasionalmente	2	5,6	5,6	27,8
	Casi siempre	20	55,6	55,6	83,3
	Siempre	6	16,7	16,7	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Grafico 9: Dimensión 5 (agrupada)



Interpretación:

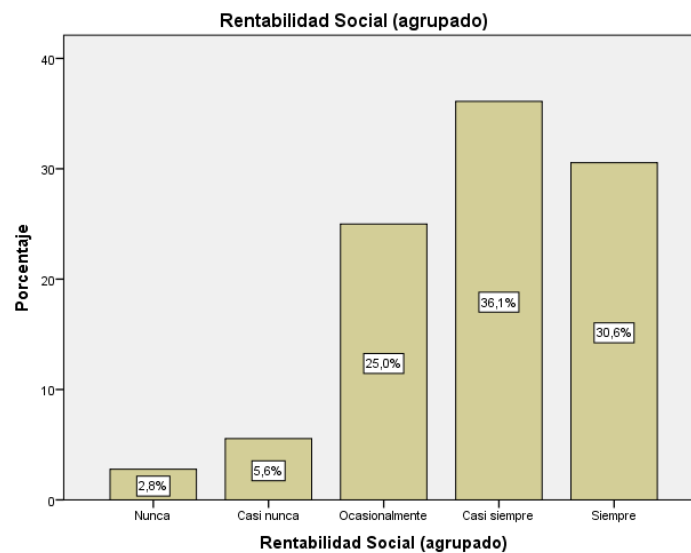
Según los resultados, se observa que el 55.6 % de la muestra, conformado por los trabajadores, respondió “casi siempre” con respecto a la dimensión estudiada, y también se observa que el 19.4 % respondió “casi nunca”, mientras que el 16.7% respondió “siempre” y un 5,6 % respondieron “ocasionalmente” con respecto a la dimensión de rentabilidad financiera.

Tabla 10: Dimensión 6 (agrupada)

Rentabilidad Social (agrupado)		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,8	2,8	2,8
	Casi nunca	2	5,6	5,6	8,3
	Ocasionalmente	9	25,0	25,0	33,3
	Casi siempre	13	36,1	36,1	69,4
	Siempre	11	30,6	30,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 10: Dimensión 6 (agrupada)



Interpretación:

Según los resultados, se observa que el 36.1 % de la muestra, conformado por los trabajadores, respondió “casi siempre” con respecto a la dimensión estudiada, y también se observa que el 30.6 % respondió “siempre”, mientras que el 25.0 % respondió “ocasionalmente” y un 5,6 % respondieron “casi nunca” con respecto a la dimensión de rentabilidad social.

3.2 Contrastación de hipótesis

Para el presente objeto de estudio, el análisis de contrastación de hipótesis requirió de pruebas como: la regresión lineal, el coeficiente de determinación (R^2), prueba de anova y la prueba de coeficientes.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan que es un modelo estadístico para aproximar el impacto de una variable sobre otra. Está afiliado con el coeficiente r de Pearson. Ofrece la oportunidad de poder predecir las valorizaciones de una variable a partir de las de la otra variable (p. 307)

Con relación al análisis de correlación de variables, se tiene en cuenta lo siguiente:

Tabla 11: Interpretación de coeficiente de correlación R de Pearson

Coeficiente	Tipo de correlación
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.305)

3.3 Prueba de influencia

3.3.1 Hipótesis General

Con respecto a la correlación de variables de estudio, se plantearon las siguientes hipótesis:

HG: El Control de calidad influye significativamente en la rentabilidad de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La victoria - 2018.

H_0 : El Control de calidad no está relacionada con la rentabilidad de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La victoria - 2018.

H_1 : El Control de calidad está relacionada con la rentabilidad de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La victoria - 2018.

Considerando que:

- ✓ Sig. < 0.05, se rechaza la H_0 .
- ✓ Sig. > 0.05, no se rechaza la H_0 .

Tabla 12: Correlaciones de variables de Hipótesis General

Correlaciones				
Fuente: Elaboración propia.				
			CONTROL DE CALIDAD	RENTABILID AD
CONTROL	DE	Correlación de Pearson	1	,983**
CALIDAD		Sig. (bilateral)		,000
		N	36	36
RENTABILIDAD		Correlación de Pearson	,983*	1
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	36	36

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

Interpretación:

De la Tabla 12 podemos concluir que la correlación entre el control de calidad y la rentabilidad es de nivel positiva muy fuerte según el valor de 0,983. Según Hernández (2010), indica que, para la interpretación de la tabla de correlaciones, que se muestra la prueba estadística de Pearson, nos dice que es analizar la relación entre las variables (p,219). Por ende, el resultado que se obtuvo fue de 0.983 es decir, se tiene una correlación positiva muy fuerte.

Asimismo, la significancia hallada de 0,000 es menor que la significancia de trabajo fijada de 0,05 lo que implica que se debe rechazar la hipótesis H_0 , es decir que se acepta la hipótesis alterna H_1 , y por consiguiente se ha demostrado la hipótesis de trabajo HG como verdadera, es decir el control de calidad si se relaciona positivamente con la Toma de decisiones en la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La Victoria - 2018.

Tabla 13: Resumen del modelo – Regresión Lineal y R^2 , según la variable independiente (Control de calidad) y la variable dependiente (Rentabilidad).

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,983 ^a	,967	,966	1,715

a. Predictores: (Constante), SIG

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 14: Prueba de ANOVA, según la variable independiente (Control de calidad) y la variable dependiente (Rentabilidad).

Anova ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	2914,496	1	2914,496	990,344	,000 ^b
	Residuo	100,059	34	2,943		
	Total	3014,556	35			

a. Variable dependiente: RENTABILIDAD

b. Predictores: (Constante), CONTROL DE CALIDAD

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

De la tabla 13, se obtuvo una correlación (R) positiva muy fuerte de un 98.3 % entre el Control de calidad y la Rentabilidad. Además, se precisa que el 96.7 % de la variación de la Rentabilidad se encuentra explicada por el Control de calidad según el coeficiente de determinación (R^2). Sampieri (2010), menciona que la regresión lineal es un modelo estadístico para poder aproximar el impacto de una variable sobre otra. Está asociado con el coeficiente R de Pearson y ofrece la oportunidad de predecir los valores de una variable

tomando los valores de la otra variable. Entre mayor sea la relación entre las variables (covariación), mayor será la capacidad de predicción (p. 314).

Finalmente, de la tabla 14 (prueba de ANOVA), se obtuvo un nivel de significancia de 0.00 (menor al de 0.05), entendiéndose así que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna planteada. Según moreno (2008), “en el ANOVA si el nivel crítico asociado a la F es menor de 0.5 se rechaza la hipótesis nula y se acepta que hay una relación entre las variables” (p. 219). Por lo tanto, si existe relación entre las variables de estudio.

Con respecto a la influencia de variables de estudio, se plantearon las siguientes hipótesis:
 HG: El Control de calidad influye significativamente en la rentabilidad de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La victoria - 2018.

H₀: El Control de calidad no está relacionada con la rentabilidad de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La victoria - 2018.

H₁: El Control de calidad está relacionada con la rentabilidad de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La victoria - 2018.

Considerando que:

- ✓ Sig. < 0.05, se rechaza la H₀.
- ✓ Sig. > 0.05, no se rechaza la H₀.

Tabla 15: Coeficientes, según la variable independiente (Control de calidad) y la variable dependiente (Rentabilidad).

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta			
(Constante)	,778	1,112		,699		,489
CONTROL DE CALIDAD	,971	,031	,983	31,470		,000

a. Variable dependiente: RENTABILIDAD

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Del recuento de la tabla 15, el nivel de significancia obtenido fue de 0.00 (menor al de 0.05), entendiéndose así que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Según Moreno (2008), menciona que “en la tabla de coeficientes para los datos que estamos analizando, el nivel crítico /sig) del estadístico T. del coeficiente de regresión permite conducir que es significativa distinto de cero (p. 219). Por lo tanto, si existe una relación lineal significativa entre el Control de calidad (variable independiente) y la Rentabilidad (variable dependiente).

3.3.2 Hipótesis específica 1

Con respecto a la correlación, se plantearon las siguientes hipótesis:

HG: El Control de calidad influye significativamente en la rentabilidad de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La victoria - 2018.

H₀: La Acción correctiva no está relacionada con la rentabilidad de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La victoria - 2018.

H₁: La Acción correctiva está relacionada con la rentabilidad de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La victoria - 2018.

Considerando que:

- ✓ Sig. < 0.05, se rechaza la H₀.
- ✓ Sig. > 0.05, no se rechaza la H₀.

Tabla 16: Correlaciones de variables de Hipótesis Específicas

Correlaciones			
		ACCION CORRECTIVA	RENTABILIDAD
ACCION CORRECTIVA	Correlación de Pearson	1	,906**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	36	36
RENTABILIDAD	Correlación de Pearson	,906**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	36	36

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

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

De la Tabla 16 podemos concluir que la correlación entre la Acción correctiva y la Rentabilidad es de nivel positiva muy fuerte según el valor de 0,906.

Asimismo, la significancia hallada de 0,000 es menor que la significancia de trabajo fijada de 0,05 lo que implica que se debe rechaza la hipótesis H_0 , es decir que se acepta la hipótesis alterna H_1 , y por consiguiente se ha demostrado la hipótesis de trabajo H_G como verdadera, es decir el Control de calidad si se relaciona positivamente con la Rentabilidad en la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La victoria - 2018.

Tabla 17: Resumen del modelo – Regresión Lineal y R^2 , según la Acción correctiva y la variable dependiente (RENTABILIDAD).

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,906 ^a	,835	,804	4,005

a. Predictores: (Constante), Acción correctiva

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Según la tabla 17, se obtuvo una correlación positiva considerable de un $R = 0,906$ indica que existe una relación directa, significancia que el 90.6% entre la formulación aumenta la rentabilidad, el valor del coeficiente de determinación $R^2 = 0,835$, significa que 83.5% de la rentabilidad se explica por cambios en la acción correctiva.

Tabla 18: Prueba de ANOVA, según la dimensión acción correctiva y la variable dependiente (RENTABILIDAD).

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	1502,313	1	1502,313	33,777	,000 ^b
Residuo	1512,242	34	44,478		
Total	3014,556	35			

a. Variable dependiente: Rentabilidad

b. Predictores: (Constante), Acción Correctiva

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

De la tabla 18, se obtuvo una correlación (R) positiva muy fuerte de un 90,6% entre la acción correctiva y la Rentabilidad. Asimismo, se precisa que el 83.5% de la variación de la Rentabilidad se encuentra explicada en las actividades del sistema según el coeficiente de determinación (R²). Finalmente, de la tabla 17 (prueba de ANOVA), se obtuvo un nivel de significancia de 0.00 (menor al de 0.05), entendiéndose así que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna planteada. Por lo tanto, si existe relación entre las variables.

Con respecto a la influencia de variables de estudio, se plantearon las siguientes hipótesis:

HG: El Control de calidad influye significativamente en la rentabilidad de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La victoria - 2018.

H₀: No existe influencia significativa en la acción correctiva en la rentabilidad de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La victoria - 2018.

H₁: Existe influencia significativa en la acción correctiva en la rentabilidad de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La victoria - 2018.

Considerando que:

- ✓ Sig. < 0.05, se rechaza la H₀.
- ✓ Sig. > 0.05, no se rechaza la H₀.

Tabla 19: Coeficientes, según la dimensión (acción correctiva) y la variable dependiente (RENTABILIDAD).

Coeficientes^a						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	11,982	4,049		2,959	,006
	ACCION CORRECTIVA	2,144	,369	,706	5,812	,000

a. Variable dependiente: RENTABILIDAD

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Del recuento de la tabla 18, el nivel de significancia obtenido fue de 0.00 (menor al de 0.05), entendiéndose así que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Por lo tanto, si existe influencia entre la acción correctiva y la Rentabilidad (variable dependiente).

3.3.3 Hipótesis específica 2

Con respecto a la correlación, se plantearon las siguientes hipótesis:

HG: El Control de calidad influye significativamente en la rentabilidad de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La victoria - 2018.

H₀: El sistema de medición no está relacionado con la rentabilidad de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La victoria - 2018.

H₁: El sistema de medición está relacionado con la rentabilidad de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La victoria - 2018.

Considerando que:

- ✓ Sig. < 0.05, se rechaza la H₀.
- ✓ Sig. > 0.05, no se rechaza la H₀.

Tabla 20: Correlaciones de variables de Hipótesis Específicas

Correlaciones			
		SISTEMA DE MEDICION	RENTABILIDAD
SISTEMA DE MEDICION	Correlación de Pearson	1	,899**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	36	36
RENTABILIDAD	Correlación de Pearson	,899**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	36	36
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).			

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

De la Tabla 20 podemos concluir que la correlación entre el sistema de medición y la Rentabilidad es de nivel positiva muy fuerte según el valor de 0,899.

Asimismo, la significancia hallada de 0,000 es menor que la significancia de trabajo fijada de 0,05 lo que implica que se debe rechaza la hipótesis H_0 , es decir que se acepta la hipótesis alterna H_1 , y por consiguiente se ha demostrado la hipótesis de trabajo H_G como verdadera, es decir el Control de calidad si se relaciona positivamente con la rentabilidad de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La victoria - 2018.

Tabla 21: Resumen del modelo – Regresión Lineal y R^2 , según la dimensión sistema de medición y la variable dependiente (RENTABILIDAD).

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,899 ^a	,806	,802	4,127

a. Predictores: (Constante), SISTEMA DE MEDICION

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Según la tabla 21, se obtuvo una correlación positiva muy fuerte de un $R = 0,899$ indica que existe una relación directa, significancia que el 89.9% entre el sistema de medición aumenta la rentabilidad, el valor del coeficiente de determinación $R^2 = 0,806$, significa que 80.6% de la rentabilidad se explica por cambios en el sistema de medición.

Tabla 22: Prueba de ANOVA, según la dimensión sistema de medición y la variable dependiente (RENTABILIDAD).

ANOVA

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	2435,370	1	2435,370	142,964	,000 ^b
	Residuo	579,185	34	17,035		
	Total	3014,556	35			

a. Variable dependiente: RENTABILIDAD

b. Predictores: (Constante), SISTEMA DE MEDICION

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la tabla 22, se obtuvo una correlación (R) positiva muy fuerte de un 89.9% entre el sistema de medición y la Rentabilidad. Asimismo, se precisa que el 80.8 % de la variación de la Rentabilidad se encuentra explicada en la información del sistema según el coeficiente de determinación (R²). Finalmente, de la tabla 22 (prueba de ANOVA), se obtuvo un nivel de significancia de 0.00 (menor al de 0.05), entendiéndose así que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna planteada. Por lo tanto, si existe relación entre las variables.

Con respecto a la influencia de variables de estudio, se plantearon las siguientes hipótesis:

H_G: El Control de calidad influye significativamente en la rentabilidad de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La victoria - 2018.

H₀: No existe influencia significativa en el sistema de medición en la rentabilidad de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La victoria - 2018.

H₁: Existe influencia significativa en el sistema de medición en la rentabilidad de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La victoria - 2018.

Considerando que:

- ✓ Sig. < 0.05, se rechaza la H₀.
- ✓ Sig. > 0.05, no se rechaza la H₀.

Tabla 23: Coeficientes, según la dimensión (sistema de medición) y la variable dependiente (RENTABILIDAD).

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	7,936	2,334	3,400	,002
	SISTEMA DE MEDICION	1,887	,158	,899	,000

a. Variable dependiente: RENTABILIDAD

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Del recuento de la tabla 23, el nivel de significancia obtenido fue de 0.000 (menor al de 0.05), entendiéndose así que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Por lo tanto, si existe influencia entre el sistema de medición y la Rentabilidad (variable dependiente).

3.3.4 Hipótesis específica 3

Con respecto a la correlación, se plantearon las siguientes hipótesis:

HG: El Control de calidad si se relaciona positivamente con la rentabilidad de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La victoria - 2018.

H₀: El control eficaz no está relacionado con la rentabilidad de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La victoria - 2018.

H₁: El control eficaz está relacionada con la rentabilidad de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La victoria - 2018.

Considerando que:

- ✓ Sig. < 0.05, se rechaza la H₀.
- ✓ Sig. > 0.05, no se rechaza la H₀.

Tabla 24: Correlaciones de variables de Hipótesis Específicas

Correlaciones			
		CONTROL EFICAZ	RENTABILIDAD
CONTROL EFICAZ	Correlación de Pearson	1	,900**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	36	36
RENTABILIDAD	Correlación de Pearson	,900**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	36	36

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la Tabla 24 podemos concluir que la correlación entre el control eficaz y la Rentabilidad es de nivel positiva muy fuerte según el valor de 0,900. Asimismo, la significancia hallada de 0,000 es menor que la significancia de trabajo fijada de 0,05 lo que implica que se debe rechazar la hipótesis H_0 , es decir que se acepta la hipótesis alterna H_1 , y por consiguiente se ha demostrado la hipótesis de trabajo H_G como verdadera, es decir el Control de calidad si se relaciona positivamente con la rentabilidad de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La victoria - 2018.

Tabla 25: Resumen del modelo – Regresión Lineal y R^2 , según la dimensión Control eficaz y la variable dependiente (RENTABILIDAD).

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,900 ^a	,810	,804	4,107

a. Predictores: (Constante), CONTROL EFICAZ

Fuente: Elaboración propia

Tabla 26: Prueba de ANOVA, según la dimensión control eficaz y la variable dependiente (RENTABILIDAD).

ANOVA

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	2441,038	1	2441,038	144,713	,000 ^b
	Residuo	573,517	34	16,868		
	Total	3014,556	35			

a. Variable dependiente: RENTABILIDAD

b. Predictores: (Constante), CONTROL EFICAZ

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la tabla 24, se obtuvo una correlación (R) positiva considerable de un 90.0% entre el control eficaz y la Rentabilidad. Asimismo, se precisa que el 81.0% de la variación de la RENTABILIDAD se encuentra explicada el control eficaz de procedimientos según el coeficiente de determinación (R^2). Finalmente, de la tabla 25 (prueba de ANOVA), se

obtuvo un nivel de significancia de 0.00 (menor al de 0.05), entendiéndose así que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna planteada. Por lo tanto, si existe relación entre las variables.

Con respecto a la influencia de variables de estudio, se plantearon las siguientes hipótesis:

HG: El Control de calidad influye significativamente en la rentabilidad de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La victoria - 2018.

H₀: No existe influencia significativa en el control eficaz en la rentabilidad de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La victoria - 2018.

H₁: Existe influencia significativa en el control eficaz en la rentabilidad de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La victoria - 2018.

Considerando que:

- ✓ Sig. < 0.05, se rechaza la H₀.
- ✓ Sig. > 0.05, no se rechaza la H₀.

Tabla 27: Coeficientes, según la dimensión control eficaz y la variable dependiente (RENTABILIDAD).

Modelo		Coeficientes ^a				
		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
B	Desv. Error	Beta				
1	(Constante)	10,072	2,152		4,681	,000
	CONTROL EFICAZ	2,414	,201	,900	12,030	,000

a. Variable dependiente: RENTABILIDAD

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Del recuento de la tabla 27, el nivel de significancia obtenido fue de 0.00 (menor al de 0.05), entendiéndose así que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de

investigación. Por lo tanto, si existe influencia entre control eficaz y la Rentabilidad (variable dependiente).

IV. DISCUSION

4.1 Discusión - Hipótesis general

De acuerdo a los resultados que se obtuvieron en esta investigación, se planteó como objetivo general el determinar la influencia del Control de calidad en la rentabilidad de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La victoria - 2018. Asimismo, se determinó mediante la apreciación de los encuestados que: existe una correlación positiva muy fuerte de un 98.3% entre las variables de estudio, y precisar que mediante la prueba de regresión lineal que el 96.7% de la variación de la Rentabilidad se encuentra explicada por el Control de calidad. Rechazando la hipótesis nula, por lo tanto, se aceptó la hipótesis de investigación indicando que el Control de calidad influye significativamente en la rentabilidad de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La victoria - 2018.

De acuerdo a la investigación realizada por Vernazza, P (2015), en su tesis “control de calidad del servicio y su incidencia en la rentabilidad de las empresas prestadoras de servicio de aire acondicionado en el distrito de pueblo libre 2017” se afirma que Control de Calidad del servicio incide en la Rentabilidad de las empresas prestadoras de Servicio de Aire Acondicionado en el distrito de Pueblo Libre, pues los resultados obtenidos en la investigación y validación de la información, confirman la hipótesis.

Asímismo, según Evans y Lindsay (2014) “El control de calidad busca garantizar que los procesos se desempeñen en forma estable y predecible al identificar el momento en que se necesitan realizar alguna acción correctiva. Los datos y sistemas de medición adecuados son la base del control eficaz de la calidad, lo mismo que de su mejoramiento” (p. 373)

Entonces, teniendo en cuenta los aportes de Vernazza, Evans y Lindsay señalados anteriormente, conjuntamente con los resultados obtenidos en la investigación presente, se infiere que estos guardan correspondencia.

4.2 Discusión - Hipótesis específica 1

Se planteó como primer objetivo específico el determinar la influencia que existe entre la acción correctiva y la rentabilidad de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La victoria – 2018. De igual manera, se determinó que: existe una correlación positiva muy

fuerte de un 90.6% entre la dimensión de la variable independiente (Acción correctiva) y la variable dependiente (Rentabilidad), y precisar mediante la prueba de regresión lineal que el 83.5% de la variación de la Rentabilidad se encuentra explicada en la acción correctiva según el coeficiente de determinación (R^2). Rechazando la hipótesis nula, por lo tanto, se aceptó la hipótesis de investigación indicando que existe influencia entre la acción correctiva y la rentabilidad.

Según Nunes (2015) define la acción correctiva como “una acción o efecto implementado para eliminar las causas de una situación de no conformidad, defecto o inconveniente detectado, para prevenir su ocurrencia.”

Entonces teniendo en cuenta los aportes de Nunes (2015), mencionado en los párrafos, conjuntamente con los resultados obtenidos en la prueba de contrastación de la segunda hipótesis de investigación, se deduce que estos guardan relación.

4.3 Discusión - Hipótesis específica 2

Se planteó como segundo objetivo específico el determinar la influencia que existe entre el sistema de medición y la rentabilidad de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La victoria – 2018. De igual manera, se determinó que: existe una correlación positiva muy fuerte de un 89.9% entre la dimensión de la variable independiente (Sistema de medición) y la variable dependiente (Rentabilidad), y precisar mediante la prueba de regresión lineal que el 80.8% de la variación de la Rentabilidad se encuentra explicada en la información del sistema según el coeficiente de determinación (R^2). Rechazando la hipótesis nula, por lo tanto, se aceptó la hipótesis de investigación indicando que existe influencia significativa en el sistema de medición en la rentabilidad de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La victoria – 2018.

Según Pizzo (2015) “son una herramienta muy útil para mejorar los procesos y servicios en las empresas. No obstante, si están mal planteados pueden ser innecesariamente complejos y robarte tiempo y recursos, haciéndote más difícil el camino de la mejora continua.” (p. 401).

Entonces teniendo en cuenta los aportes de Pizzo (2015), mencionado en los párrafos, conjuntamente con los resultados obtenidos en la prueba de contrastación de la segunda hipótesis de investigación, se deduce que estos guardan relación.

4.3 Discusión - Hipótesis específica 3

Se planteó como segundo objetivo específico el determinar la influencia que existe entre el control eficaz y la rentabilidad de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La victoria – 2018. De igual manera, se determinó que: existe una correlación positiva muy fuerte de un 90.0% entre la dimensión de la variable independiente (control eficaz) y la variable dependiente (Rentabilidad), y precisar mediante la prueba de regresión lineal que el 81.0% de la variación de la Rentabilidad se encuentra explicada el control eficaz según el coeficiente de determinación (R^2). Rechazando la hipótesis nula, por lo tanto, se aceptó la hipótesis de investigación indicando que, si existe influencia significativa en el control eficaz y la rentabilidad de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La victoria – 2018.

Según la INEGI (2017), nos define el control eficaz como el “requerimiento de presentar cuidadosa atención a aquellos factores críticos para evaluar el desempeño con respecto a los planes.” (p.8)

Entonces teniendo en cuenta los aportes del INEGI (2017), mencionados en los párrafos, conjuntamente con los resultados obtenidos en la prueba de contrastación de la segunda hipótesis de investigación, se deduce que estos guardan relación.

V. CONCLUSIONES

Contrastando los resultados de la investigación de campo, los objetivos planteados y la comprobación de hipótesis, se llegaron a obtener las siguientes conclusiones:

1. Se demostró que existe una relación entre el control de calidad y la rentabilidad, dado los resultados obtenidos en esta investigación lo cual significa que el 96.7% de la variación de la Rentabilidad se encuentra explicada por el Control de calidad ya que el coeficiente de determinación es $R^2 = 0.967$, por lo cual concluimos que, es necesario incrementar el control de calidad de los servicios puesto que, generara rentabilidad empresarial.
2. Se demostró que existe una relación entre la acción correctiva y la rentabilidad, dado los resultados obtenidos en esta investigación lo cual significa que el 83.5% de la variación de la Rentabilidad se encuentra explicada por la acción correctiva según el coeficiente $R^2 = 0.835$, por lo cual concluimos que, las acciones correctivas dentro del control de calidad constituyen un elemento de importancia para la rentabilidad.
3. Se demostró que existe una relación entre el sistema de medición y la rentabilidad, dado los resultados obtenidos en esta investigación lo cual significa que el 80.8% de la variación de la Rentabilidad se encuentra explicada por el sistema de medición según el coeficiente ($R^2 = 0.808$, por lo cual concluimos que, mediante el sistema de medición de los procesos, obtendríamos un aumento en la rentabilidad.
4. Se demostró que existe una relación entre control eficaz y la rentabilidad, dado los resultados obtenidos en esta investigación lo cual significa que el 81.0% de la variación de la Rentabilidad se encuentra explicada por el control eficaz según el coeficiente $R^2 = 0.810$, por lo cual concluimos que, al mantener un control eficaz en los procesos, se podrá obtener una mayor rentabilidad.

VI. RECOMENDACIONES

Luego del análisis de los resultados de esta investigación se propone las siguientes recomendaciones para el Municipio de San Martín de Porres.

1. Al determinarse que existe una influencia entre el control de calidad y la rentabilidad, se recomienda a la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La victoria – 2018, incentivar el y crear un plan en donde contemple y conserve el control de calidad para la generación de la rentabilidad.
2. Se recomienda planear y organizar acciones correctivas que sirvan de back up dentro de los procesos ya establecidos para así no estropear la calidad del producto/servicio.
3. Es recomendable, proponer un sistema de medición preciso y didáctico que presente información necesaria para la ejecución oportuna y recaudación de datos, y su pronta mejora.
4. Se recomienda, un control eficaz esto motivando a los colaboradores con talleres que ayuden a evaluar su propio desempeño por medio de indicadores y la generación de buenas prácticas que dará como consecuencia un producto/servicios de calidad.

REFERENCIAS

- Andino, R. (2006) *Rentabilidad en la toma de decisiones Teoría de las limitaciones*.
- Araque, J. H. y Araque, J. D. (2013) *El beneficio neto en el sector solidario y en las entidades sin ánimo de lucro*. Recuperado de: <https://bit.ly/2R2OpTp>
- Arbaiza, L. (2014). *Como elaborar una tesis de grado*. Lima, Peru : Esan
- Blazques, M. y Mondino, A. (2012) Recursos Organizacionales: Concepto, Clasificación e Indicadores. *Técnica administrativa*, 11 (01). Recuperado de: <http://www.cyta.com.ar/ta1101/v11n1a3.htm>
- Boseta, A. (18 de setiembre de 2017). *¿Qué son los impuestos?* [Mensaje en un blog]. Recuperado de: <https://bit.ly/2BTSe6n>
- Calderón, A. (2016). *Financiamiento Y Rentabilidad En Los Comerciantes Del Mercado Mayorista De Jicamarca-Huarochiri Año 2015*. (Tesis de pregrado). Recuperada de: <https://bit.ly/2Ck2dRm>
- Catucho, D y Benavides, S. (2017). *Diseño de un sistema de control interno para la compañía Logística Internacional SAS*. (Tesis de pregrado). Recuperada de: <https://bit.ly/2UShKiv>
- Carrasco, C y Pallerola, J (2014). *Gestión Financiera*. Edit. Ediciones da la U
- Collier, D y Evans, J. (2015) *Administración de operaciones*. (5ta ed.). Edit. Cengage Learning Editores. Mexico, D.F.
- Gaspar, G. (2018). *El control interno en el almacén y la rentabilidad de la constructora e inmobiliaria la pirámide E.I.R.L. año 2017*. (Tesis de pregrado). Recuperado de: <https://bit.ly/2Er6XWF>
- Evans, J y Lindsay, W. (2014) *Administración y control de calidad*. (9na ed.). Edit. Cengage learning Editores. Mexico, D.F.
- Fragas,L (s.f) *Propuesta de procedimiento de costos de la calidad en audita s.a sucursal Cienfuegos*. Recuperado de: <https://bit.ly/2A4hqUZ>

Hernández, R; Fernández, C y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6 ed.). México

Iniesta, F. (2015). *Aplicación de la metodología Project Finance para la financiación de infraestructuras y evaluación de la rentabilidad y del riesgo de crédito*. (Tesis doctoral). Recuperada de:

Jimenez, C y Fernandez, Y. (2017) *Diseño de los procedimientos de control interno para la gestión de inventarios de la comercializadora J&F*. (Tesis de pregrado).

Recuperada de: <https://bit.ly/>

León, B. (2015). *La importancia de la Calidad en las Empresas*. Recuperado el 20 de junio de 2016 de: <https://www.emprendices.co/la-importancia-la-calidadlas-empresas/>.

Mallqui, E y Rondón, J. (2018). *Propuesta de mejora y aumento de rentabilidad de un proyecto inmobiliario en el distrito de San Isidro*. (Tesis de maestría).

Recuperada de: <https://bit.ly/2Ci6UuL>

Nunes, P. (1 de octubre de 2015). *Concepto de acción correctiva*. [Mensaje en un blog]. Recuperado de: <https://bit.ly/2PK1MTZ>

Ordaz, V. y Saldaña, G. *Análisis y crítica de la metodología para la realización de planes regionales en el estado de Guanajato*. Recuperado de: <https://bit.ly/1XoKmel>

Orejuela, D y Orejuela, M. (2016). *Enfoque de gestión por procesos para mejorar la rentabilidad de la empresa Reinvent publicidad S.A.* (Tesis de pregrado).

Recuperada de: <https://bit.ly/2BpdBd4>

Peláez, F. J. (14 de enero de 2009). *La conformidad y los experimentos de Solomon Asch*. [Mensaje en un blog]. Recuperado de: <https://bit.ly/2R1AOMb>

Pizzo, M. (4 de setiembre de 2015). *Sistemas de medición: Cómo obtener información de forma eficiente*. [Mensaje en un blog]. Recuperado de: <https://bit.ly/2URgzQl>

Quinteros, S y Venacio, M. (2015). *El sistema de control interno como estrategia para desarrollar una gestión gerencial eficiente en las empresas acuícolas de la provincia de Huaura*. (Tesis de pregrado). Recuperada de: <https://bit.ly/2LoWNaq>

Quispe, G. (2017). *El control de calidad del área de acabados de la empresa textil Hialpesa y su repercusión en la consolidación en el mercado externo*. (Tesis de pregrado). Recuperada de: <https://bit.ly/2Eu7zen>

Ramírez, A. (2014). *Capacitación Y Desempeño Laboral De Los Empleados De La Universidad Linda Vista De La Unión Mexicana De Chiapas*(Tesis de Maestría). Recuperado de:
<http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/375/Capacitacion%20y%20Desempe%C3%B1o%20laboral%20Antonio%20ORamirez%20Amado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Real Academia Española. (2001). Situación. En *Diccionario de la lengua española* (22.^a ed.). Recuperado de: <https://bit.ly/2LlxndS>

Rojas; I. (2011). *Elementos para el diseño de técnicas de investigación: una propuesta de Definiciones y procedimientos en la investigación científica*. México. Recuperado de: <https://bit.ly/2pobp0G>

Romero, J. (noviembre, 2018) Compromiso con la sociedad: Toyota Argentina presento su reporte de sustentabilidad 2018. 19 Válvulas Recuperado de: <https://bit.ly/2QZz7Pn>

Ross, Westerfield, Jordan. (2014) *Fundamentos de finanzas corporativas*. (10ma ed.). Edit. McGraw-Hill. Mexico, D.F.

Shaban, A (2018). *Profitability and Financial Performance Indicators in U.S. Airports - A Preliminary Investigation*. (Tesis de maestría). Recuperada de: <https://bit.ly/2QEgqRG>

Vernazza, P (2015). *Control de calidad del servicio y su incidencia en la rentabilidad de las empresas prestadoras de servicio de aire acondicionado en el distrito de pueblo libre 2017*. (Tesis de pregrado). Recuperada de: <https://bit.ly/2EzKFmx>

ANEXOS

Cuestionario de la Variable Independiente: Control de calidad

Control de calidad y su influencia en la rentabilidad de la empresa RIMAPA
Telecomunicaciones SAC, La victoria - 2018.

Señor Trabajador sírvase responder el siguiente cuestionario en forma anónima

Marcando su respuesta, con 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 =Ocasionalmente, 4 = Casi Siempre, 5 = Siempre

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
1	Existen factores externos que beneficien a la empresa					
2	Dentro de la empresa se presentan circunstancias negativas					
3	Está conforme con sus compañeros de trabajo					
4	Se cumplen los servicios que nos indica el cliente					
5	Brinda usted un buen servicio					
6	Los recursos de trabajo son de calidad					
7	Existen recursos suficientes para llevar a cabo el servicio					
8	Su desempeño al realizar el servicio es beneficioso para el cliente					
9	Se desempeña favorablemente con los demás trabajadores					
10	Los planes de trabajo se cumplen efectivamente					
11	Los activos actuales influyen positivamente a la empresa					
12	Los activos de la empresa favorecen al trabajador					
13	La empresa cumple con el pago de los impuestos					
14	Los impuestos pagados son bien utilizados					
15	El beneficio neto actual es favorable para la empresa					
16	El beneficio neto que percibe la empresa está dentro de lo proyectado					
17	El beneficio actual influye de manera positiva al trabajador					
18	La empresa hace inversiones que beneficiarían a largo plazo					
19	La empresa ha hecho inversiones productivas hasta el momento					
20	Invierte la empresa en recursos logísticos					

MATRIZ DE CONSISTENCIA

CONTROL DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA RIMAPA TELECOMUNICACIONES SAC, LA VICTORIA - 2018

PROBLEMA		OBJETIVOS		HIPOTESIS		VARIABLES	DIMENSIONES/ INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema Principal		Objetivo General		Hipótesis General		Variable 1	ACCION CORRECTIVA Situación, conformidad SISTEMA DE MEDICION Servicios, Recursos CONTROL EFICAZ Desempeño, Plan	Diseño de estudio: No experimental- Transversal Tipo: Aplicada Nivel: Explicativo-causal Población: 40 trabajadores (censal)
1)	¿Cómo influye el Control de calidad en la rentabilidad de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La victoria - 2018?	1)	Determinar la influencia que existe entre el control de calidad y la rentabilidad de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La victoria - 2018	1)	El Control de calidad influye significativamente en la rentabilidad de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La victoria - 2018.	Control de calidad		
Problemas Secundarios		Objetivos Específicos		Hipótesis Específicas		Variable 2	RENTABILIDAD ECONOMICA Activos, Impuestos RENTABILIDAD FINANCIERA Beneficio neto RENTABILIDAD SOCIAL Inversión	Técnicas e instr. de recolección de datos: <i>Técnica:</i> Encuesta <i>Instrumento:</i> Cuestionario de 20 enunciados <i>Validez:</i> Por juicio de expertos Confiability: Coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach 0.908 – Control de calidad y 0.911 Rentabilidad Método de análisis de datos: Estadística Descriptiva
1)	¿Cómo influye la acción correctiva en la rentabilidad de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La victoria – 2018?	1)	Determinar la influencia que existe entre la acción correctiva y la rentabilidad de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La victoria – 2018.	1)	La acción correctiva influye en la rentabilidad de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La victoria – 2018.	Rentabilidad		
2)	¿Cómo influye el sistema de medición en la rentabilidad de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La victoria – 2018?	2)	Determinar la influencia que existe entre el sistema de medición y la rentabilidad de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La victoria – 2018.	2)	El sistema de medición influye en la rentabilidad de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La victoria – 2018.			
3)	¿Cómo influye el control eficaz en la rentabilidad de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La victoria – 2018?	3)	Determinar la influencia que existe entre el control eficaz y la rentabilidad de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La victoria – 2018.	3)	El control eficaz influye en la rentabilidad de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones SAC, La victoria – 2018			

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA RENTABILIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Rentabilidad económica								
1	Los activos actuales influyen positivamente a la empresa	/	/	/	/	/	/	
2	Los activos de la empresa favorecen al trabajador	/	/	/	/	/	/	
3	La empresa cumple con el pago de los impuestos	/	/	/	/	/	/	
4	Los impuestos pagados son bien utilizados	/	/	/	/	/	/	
Rentabilidad financiera								
5	El beneficio neto actual es favorable para la empresa	/	/	/	/	/	/	
6	El beneficio neto que percibe la empresa esta dentro de lo proyectado	/	/	/	/	/	/	
7	El beneficio actual influye de manera positiva al trabajador	/	/	/	/	/	/	
Rentabilidad social								
8	La empresa hace inversiones que beneficiarían a largo plazo	/	/	/	/	/	/	
9	La empresa ha hecho inversiones productivas hasta el momento	/	/	/	/	/	/	
10	Invierte la empresa en recursos logísticos	/	/	/	/	/	/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

 Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

 Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Dr. Bambi Barreto Urcel DNI: 10614088

 Especialidad del validador: Lic. Administración

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 son suficientes para medir la dimensión

27 de 11 del 2018



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CONTROL DE CALIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
ACCIÓN CORRECTIVA								
1	Existen factores externos que benefician a la empresa	/	/	/	/	/	/	
2	Dentro de la empresa se presentan circunstancias negativas	/	/	/	/	/	/	
3	Está conforme con sus compañeros de trabajo	/	/	/	/	/	/	
SISTEMA DE MEDICIÓN								
4	Se cumplen los servicios que nos indica el cliente	/	/	/	/	/	/	
5	Brinda usted un buen servicio	/	/	/	/	/	/	
6	Los recursos de trabajo son de calidad	/	/	/	/	/	/	
7	Existen recursos suficientes para llevar a cabo el servicio	/	/	/	/	/	/	
CONTROL EFICAZ								
8	Su desempeño al realizar el servicio es beneficioso para el cliente	/	/	/	/	/	/	
9	Se desempeña favorablemente con los demás trabajadores	/	/	/	/	/	/	
10	Los planes de trabajo se cumplen efectivamente	/	/	/	/	/	/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

 Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

 Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Patricia Chavez Maribel Juliana DNI: 46103309

 Especialidad del validador: Administración

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 son suficientes para medir la dimensión

28 de 11 del 2018



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA RENTABILIDAD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
Rentabilidad económica								
1	Los activos actuales influyen positivamente a la empresa	/	/	/	/	/	/	
2	Los activos de la empresa favorecen al trabajador	/	/	/	/	/	/	
3	La empresa cumple con el pago de los impuestos	/	/	/	/	/	/	
4	Los impuestos pagados son bien utilizados	/	/	/	/	/	/	
Rentabilidad financiera								
5	El beneficio neto actual es favorable para la empresa	/	/	/	/	/	/	
6	El beneficio neto que percibe la empresa esta dentro de lo proyectado	/	/	/	/	/	/	
7	El beneficio actual influye de manera positiva al trabajador	/	/	/	/	/	/	
Rentabilidad social								
8	La empresa hace inversiones que beneficiarían a largo plazo	/	/	/	/	/	/	
9	La empresa ha hecho inversiones productivas hasta el momento	/	/	/	/	/	/	
10	Invierte la empresa en recursos logísticos	/	/	/	/	/	/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

 Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

 Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Orlando Chavez Maribel Pizana DNI: 46103309

 Especialidad del validador: Administración
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 son suficientes para medir la dimensión.

29 de 4 del 2018


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CONTROL DE CALIDAD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
ACCIÓN CORRECTIVA								
1	Existen factores externos que benefician a la empresa	/	/	/	/	/	/	
2	Dentro de la empresa se presentan circunstancias negativas	/	/	/	/	/	/	
3	Esta conforme con sus compañeros de trabajo	/	/	/	/	/	/	
SISTEMA DE MEDICIÓN								
4	Se cumplen los servicios que nos indica el cliente	/	/	/	/	/	/	
5	Brinda usted un buen servicio	/	/	/	/	/	/	
6	Los recursos de trabajo son de calidad	/	/	/	/	/	/	
7	Existen recursos suficientes para llevar a cabo el servicio	/	/	/	/	/	/	
CONTROL EFICAZ								
8	Su desempeño al realizar el servicio es beneficioso para el cliente	/	/	/	/	/	/	
9	Se desempeña favorablemente con los demás trabajadores	/	/	/	/	/	/	
10	Los planes de trabajo se cumplen efectivamente	/	/	/	/	/	/	

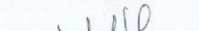
Observaciones (precisar si hay suficiencia):

 Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

 Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Dr. Bontzi Boreto Bred DNI: 10014088

 Especialidad del validador: Le Administración
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 son suficientes para medir la dimensión.

27 de 11 del 2018


Firma del Experto Informante.

Yo, **Mg. CALDERON COELLO, LUIS ALBERTO**, docente de la **Facultad de Ciencias empresariales** y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo (Callao), revisor de la tesis titulada: "**CONTROL DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA RIMAPA TELECOMUNICACIONES S.A.C., LA VICTORIA 2018**", del (de la) estudiante **MAQUI CHAVEZ, MATIAS JULINHO**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **29 %** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó (a) dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Callao 18 diciembre 2018



Mg. Alberto Calderón Coello

DNI: 09444484

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo *Maqui Chavez Matias Julinho* identificado con DNI N° 70129509 egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "*Control de calidad y su influencia en la rentabilidad de la empresa RIMAPA Telecomunicaciones S.A.C., la Victoria-2018*",

en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

FIRMA

DNI: 70129509

FECHA: 19 de diciembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Control de calidad y su influencia en la rentabilidad de la empresa RIMAPA
Telecomunicaciones SAC, la Victoria-2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO DE ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

Maqui Chávez, Matias Julinho

ASESOR:





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN DE
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

MAQUI CHAVEZ MATIAS JULINHO

INFORME TITULADO:

CONTROL DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA RIMAPA
TELECOMUNICACIONES S.A.C., LA VICTORIA-2018

PARA OBTENER EL GRADO TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 19 /12 /2018

NOTA O MENCIÓN: 14



MG. RAFAEL LOPEZ LANDAURO