



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Costos de calidad y su influencia en la rentabilidad de las empresas de confección textil de
San Juan de Lurigancho, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTORES:

Rossely Andia Salazar (ORCID: /0000-0003-4832-0620)

Dalia Mayorga Bustos (ORCID: /0000-0001-8985-1124)

ASESOR:

Dr. Esteves Pairazaman, Ambrocio Teodoro (ORCID: /0000-0003-4168-0850)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LIMA – PERÚ

2019

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación lo dedicamos ante todo a Dios, por darnos la fortaleza de luchar contra los obstáculos que se presentaron durante nuestra formación profesional y permitirnos llegar hasta este punto; a nuestros padres, por su apoyo y motivación moral para seguir adelante. Ellos han sido nuestro primordial impulso para alcanzar nuestros objetivos en el desarrollo de este proyecto universitario.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por habernos guiado en todo momento, a nuestros familiares porque nos daban ánimos para nunca rendirnos y a nuestros superiores en el trabajo, por haber sido comprensivos y darnos los permisos necesarios durante el desarrollo de este trabajo. Además, a nuestro asesor el Dr. Ambrocio Esteves, quien no escatimó su tiempo para enseñarnos y darnos pautas importantes en el desarrollo de nuestra tesis.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado calificador:

Ante ustedes presento mi tesis titulada “Costos de calidad y su influencia en la rentabilidad de las empresas de confección textil de San Juan de Lurigancho, año 2018”; en cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título profesional de Contador Público, la cual someto a vuestra apreciación esperando que se efectúe de acuerdo a los requerimientos de aprobación.

El desarrollo de la investigación tiene como objetivo determinar la influencia de los costos de calidad en la rentabilidad, así como informar los beneficios y desventajas que tienen los costos de calidad de acuerdo a su uso, ya sea para disminuir o incrementar la rentabilidad en las empresas de estudio.

El presente trabajo de investigación está constituido por siete capítulos. El primer capítulo, se compone de la introducción; el segundo, de los métodos de investigación; tercero, muestra los resultados; cuarto, la discusión de los resultados obtenidos frente a los antecedentes; quinto, conclusiones; sexto, recomendaciones; séptimo, las referencias bibliográficas; y por último los anexos adjuntos.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
PRESENTACIÓN	IV
ÍNDICE	V
RESUMEN	VI
ABSTRACT	VII
I. INTRODUCCIÓN	12
II. MÉTODO	24
2.1 Tipo y diseño de investigación	24
2.2. Operacionalización de variables	24
2.3. Población y muestra	28
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	29
2.5 Procedimiento	30
2.6 Métodos de análisis de datos	30
2.7 Aspectos éticos	31
IV: DISCUSIÓN	40
V: CONCLUSIONES	45
VI: RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS	50
TABLAS DE FRECUENCIAS	55
ANEXO 2: Estadísticos descriptivos	79
ANEXO 3: ASIMETRÍA	82
ANEXO 4: CURTOSIS	84
ANEXO 5: TABLAS CRUZADAS	86
ANEXO 6: Matriz de Consistencia	88
Anexo 7: Base de datos SPSS	89

RESUMEN

La presente investigación tiene como finalidad determinar de qué manera los costos de calidad influyen en la rentabilidad de las empresas de confección textil de San Juan de Lurigancho, 2018. La importancia de este estudio radica en que en nuestro país muchas de las empresas textiles inciden en fallas y desperfectos a la salida de cada proceso productivo, viéndose obligadas a incurrir en sobre costos por reelaboración y reprocesos. Esto genera la necesidad de usar un mecanismo estratégico para mejorar la calidad de las prendas desde el inicio del proceso productivo; puesto que si no se toma un plan de acción, se pueden generar pérdidas que afectan la rentabilidad. Por ende, se busca que dentro de las empresas se invierta más en costos de prevención y evaluación para que progresivamente las imperfecciones y defectos disminuyan.

La investigación fue realizada con la teoría de los 14 principios de Deming y la trilogía de Juran, además de la recolección de diversos textos de autores que abordan conceptos referentes a las dos variables de estudio; costos de calidad y rentabilidad

En este trabajo el tipo de investigación es básica, con diseño no experimental y nivel explicativo. Además se ha usado el instrumento de recolección de datos con una encuesta a 44 trabajadores y 2 empresas textiles de las áreas de contabilidad, finanzas, calidad y producción. Dicho instrumento fue validado por expertos de la materia, para medir la confiabilidad se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach y para comprobar la hipótesis, la prueba del coeficiente de Pearson.

En esta investigación se llegó a la conclusión que los costos de calidad sí influyen en la rentabilidad de las empresas de confección textil de San Juan Lurigancho, año 2018.

Palabras claves: costos de calidad rentabilidad, inversión, pérdida, estrategia.

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine how quality costs influence the profitability of textile manufacturing companies in San Juan de Lurigancho, 2018. The importance of this study is that in our country many of the textile companies have a lot of failures and damages at the exit of each production process being forced to incur over rework and reprocessing costs; this generates the need to use a strategic mechanism to improve the garments quality from the beginning of the production process since if an action plan isn't taken, losses that affect profitability can be generated. Therefore, it's sought that companies invest more in prevention and evaluation costs so that imperfections and defects progressively decrease.

The research was conducted with the theory of the 14 principles of Deming and the Juran trilogy; besides, to the collection of various texts by authors that address concepts related to the two study variables; quality costs and profitability.

In this work, the type of research is basic, with non-experimental design and explanatory level. In addition, the data collection instrument has been used with a survey of 44 workers and 2 textile companies in the accounting, finance, quality and production areas. This instrument was validated by experts in the field and to measure the reliability the Cronbach's alpha coefficient was applied, and to check the hypothesis, the Pearson's coefficient test.

In this investigation it was concluded that quality costs do influence the profitability of textile manufacturing companies in San Juan de Lurigancho, 2018.

Keywords: Quality costs, profitability, investment, loss, strategy.

I. INTRODUCCIÓN

La ineficiente planificación del sistema de producción, los costos extra por horas hombre y la falta de control de los costos durante el proceso productivo, son las principales causas de la pérdida de competitividad de la industria textil en nuestro país durante los últimos 6 años. El problema común que atraviesan estas empresas, es que inciden en altos costos por reelaboraciones y reprocesos, conocidos como costos de la no calidad, y, es claro que repercutir en los mismos costos por errores, tendrá futuros efectos desfavorables en cuanto a rentabilidad.

Frente a esto, es vital que las empresas de confección textil busquen elevar la eficacia de todos y cada uno de los procesos durante la producción; esto implica que presten más atención al inicio y desarrollo del producto desde la recepción de la materia prima hasta la entrega oportuna del producto al cliente. Con una adecuada inversión en prevención y evaluación, denominados costos de calidad, se reducen las probabilidades de errores y desperfectos; por ende, los costos por la no calidad disminuirían, se estimularía la mejora constante, la cultura en calidad estaría presente en la empresa y, lo más importante, es que satisfacerían las necesidades del cliente. Esto haría posible el incremento de las ventas, puesto que un cliente fidelizado es sinónimo de mayores márgenes de utilidad. Es decir, con todo ello se aseguraría la permanencia del negocio en un mercado cada vez más competitivo gracias a que a los dueños y accionistas les resulta rentable.

Es bien sabido que en esta industria se requiere mucha diligencia para ofrecer productos de calidad al mercado sin dejar de lado el control en los costos en los que se incurre ya que incidir en sobre costos hace menos competitiva la empresa y pone en riesgo la rentabilidad de la misma. Un claro ejemplo es Japón, que en 1950 se posicionó como un importante exportador de prendas de vestir, pero al pasar el tiempo incurrió en sobrecostos que lo hizo dejar de ser competitivo.

Por otro lado, en los últimos años la competencia en la industria textil ha aumentado con fuerza; ya que, según datos del Ministerio de la Producción, muchos países latinoamericanos como Honduras, Guatemala, Costa Rica y El Salvador, han ido desarrollando una industria con buena calidad y menores costos. Esto sumado a que países asiáticos como China, Indonesia y Vietnam tienen bajos costos laborales y, que ambos continentes en busca de mayor rentabilidad, están constantemente a la vanguardia de la modernidad en sus procesos productivos.

En nuestra capital, existen muchas empresas de confección textil que han sufrido una disminución de márgenes de utilidad por un decrecimiento en las ventas; cabe resaltar que muchos empresarios guían sus empresas de forma empírica, basándose solo en sus habilidades desarrolladas por experiencia y esto ocasiona una mala administración de los costos de calidad.

En las empresas de confección textil en San Juan de Lurigancho, conocido por ser un distrito que alberga habitantes emprendedores, existen eventualidades como en Confecciones Doysen E.I.R.L. y Moda Service R & O S.A.C. que son conscientes que la calidad del producto es importante e invierten en costos de calidad, pero esto no erradica las fallas y reprocesos, por lo que los costos de la no calidad dentro de la empresa son altos. Estas circunstancias afectan la productividad, la eficiencia y generan daños económicos a corto y largo plazo que minimizan la rentabilidad.

Por todo ello, esta investigación tiene como propósito dar a conocer de qué manera los costos de calidad influyen en la rentabilidad de las empresas de confección textil de San Juan de Lurigancho, año 2018.

Para realizar este estudio, se buscaron investigaciones de ámbito nacional e internacional que tengan relación con el presente tema; dichas investigaciones serán indicadas a continuación:

Tello (2019), en su tesis titulada: “*Sistemas de Costos y su Efecto en la rentabilidad de la empresa distribuciones e importaciones J&C SAC, Jaén*”, busca demostrar que al tener un sistema de costos bien estructurado, se obtiene una rentabilidad positiva que puede ser comprobada a través de los ratios de rentabilidad. Su trabajo de investigación es de tipo cuantitativo, de alcance explicativo con un diseño de investigación no experimental. Tuvo como propósito dar a conocer el impacto de un sistema de costos en la rentabilidad dentro de la entidad estudiada.

Rayco (2017), en su tesis titulada ‘*La gestión de calidad y su influencia en la rentabilidad de los Placeres Peruanos S.A.C., Chimbote*’, tuvo como objetivo determinar de qué manera la Gestión de Calidad influye en la rentabilidad de la empresa Placeres Peruanos SAC Chimbote 2017, su investigación es explicativa con un diseño no experimental de corte transversal. Llega a la conclusión que la gestión de calidad influye en la rentabilidad y liquidez de la empresa Placeres Peruanos y se recomienda mejorar el manejo

del sistema de la Gestión de Calidad para que la empresa Placeres Peruanos S.A.C. pueda aumentar su rentabilidad.

Atalaya (2017), con su tesis de título “*Mejora en los procedimientos de control de calidad basado en la norma ISO 9001 y el marco integral de control interno coso 2013 para una empresa agroindustrial exportadora de frutas y hortalizas a la unión europea*”. La metodología de investigación que utilizó fue de carácter mixto, es decir descriptivo y explicativo. El objetivo de su tesis es buscar la gestión adecuada de los procesos de control de calidad cumpliendo los requerimientos técnicos mínimos plasmados en una normativa. Como conclusión, indica que el uso de los procedimientos adecuados como la aplicación de teorías generales de control interno, control de calidad y principales normas COSO, reducen carencias y desperfectos en la empresa. De esta manera es más fácil llegar a cumplir con las metas y objetivos propuestos desde el inicio de operaciones.

Calcina (2016), en su trabajo “*Sistema de Contabilidad de costos por procesos y su influencia en la Rentabilidad de las Empresas Panificadoras del Distrito de Azángaro-Puno, Año 2016*”, tiene como objetivo de investigación determinar la influencia del sistema de costos por procesos en la rentabilidad de las empresas panificadoras del distrito de Azángaro, año 2016. Llega a la conclusión de que la contabilidad de costos impacta significativamente en la rentabilidad. El impacto es positivo si se mejora el uso y aplicación del sistema de costos, el control de inventarios e insumos, mano de obra y costos indirectos de producción.

Cesni (2010) en su tesis de título “*La calidad de servicio y su influencia en el comportamiento del consumidor y la rentabilidad empresarial de los mini markets de la provincia de Abancay-2010*” buscó puntualizar cómo la capacidad de respuesta de los colaboradores repercute significativamente en la conducta del consumidor. El estudio es de nivel explicativo, con diseño no experimental, transaccional. El autor concluye con que la rentabilidad empresarial se mantiene constante a las ventas realizadas y si el personal de la empresa ofrece un buen servicio, las ventas incrementan.

Soledispa (2017), en su investigación de título “*La calidad y su influencia en la competitividad en las empresas enlatadoras de atún de la ciudad de Manta – Ecuador*”, empleó el tipo de investigación descriptiva-explicativa, con un diseño no experimental. Soledispa manifiesta que la calidad es elemento clave para llegar a ser competitivo, velando

por la mejora continua en los procesos con la finalidad de conseguir la ansiada rentabilidad y ser exitosos en el sector.

Barragán (2015) en su trabajo denominado “*Implementación de un sistema de costos para la empresa Soldimontajes Díaz Ltda, Colombia*”, tiene la finalidad de proporcionar un método que especifique de manera eficaz los costos de los productos y servicios para Soldimontajes Díaz Ltda. La conclusión a la que llegó el autor, fue que hacer un diagnóstico en las diversas áreas de la empresa, permite la obtención precisa de los costos en que se incurre por cada actividad realizada. Con esto se puede llevar un monitoreo para la mejora continua del sistema de costos.

Teoría de los 14 principios de Deming

Edward Deming, en su libro "Out of the crisis" (1982), propuso 14 principios que permiten mejorar la gestión interna y productiva dentro de una empresa. Dichos principios fueron de suma importancia para que Japón salga de la crisis en la que estaba inmersa después de la 2 guerra mundial, permitiéndole convertirse en líder del mercado mundial gracias a la calidad de sus productos. Posteriormente, EEUU buscó la asesoría de Deming al evidenciar que Japón en sólo poco tiempo logró destacar como potencia industrial.

Han pasado los años, y aún en la actualidad los 14 principios de Deming siguen vigentes para la transformación de la eficacia empresarial, reflejada en el incremento de las ventas. Es por ello que Deming es considerado como uno de los padres fundadores de la calidad total. A continuación, se mencionan los 14 principios de Deming.

Constancia en los propósitos y objetivos trazados para mejorar: demostrar por medio de la innovación y el análisis de mercado, las ganas que tiene la organización de mejorar para mostrar competitividad y permanencia en el mercado.

Implementación general de la nueva filosofía: es importante que dentro de la empresa se adopte la filosofía de cooperación por parte de todos y cada uno de los miembros para realmente lograr el cambio.

Dejar atrás la inspección en masa: abandonar la ideología de realizar las inspecciones masivas e integrar la calidad desde la recepción de materia prima y el inicio del proceso productivo. Esto, con el fin de disminuir costos y elevar la calidad.

Evitar basar las compras por precio: es mucho mejor buscar proveedores leales y de confianza que ofrezcan precios a largo plazo y no los que ofrezcan precios más bajos con el fin de disminuir costos totales.

Mejora constante: durante el planeamiento del proceso productivo, es importante buscar las mejoras de forma continua; por lo que los jefes de las áreas de producción y calidad deben proponerse disminuir las mermas y defectos a fin de minimizar costos por reproceso y reelaboración.

Entrenamiento y capacitación: en muchas empresas dejan la capacitación de los nuevos empleados a empleados antiguos que tampoco han recibido entrenamiento por parte de la empresa. Esto pone en riesgo la calidad del producto y puede generar extra costos posteriormente.

Liderazgo: los jefes y supervisores no solo están para dar órdenes, sino también para orientar e instruir a las personas que necesitan mayor atención para realizar bien su labor; así se mejoran los resultados.

Incentivar la confianza: fomentar la confianza para eliminar el miedo dentro de la organización; así los empleados se quitan el temor de preguntar sobre alguna duda. Esto asegura el alcance de objetivos como organización.

Romper las barreras entre departamentos: eliminar estas barreras permite que todos puedan trabajar en conjunto, permitiendo detectar errores a tiempo.

Eliminar eslóganes: los eslóganes y exhortaciones lo único que generan es rivalidad y entre trabajadores y se reflejan en disminución de calidad y competitividad.

Eliminar las cuotas numéricas de trabajo: establecer objetivos en base a cuotas numéricas hace más propensa la producción con baja calidad.

Premiar los logros de trabajo: eliminar las comparaciones entre empleados porque se corre el riesgo de desmotivación.

Estimular la auto mejora: a través de un programa interno que permita el mejoramiento del personal.

Transformación: se necesita el compromiso de todos en la organización para conseguir la transformación de procesos, calidad y producto.

Trilogía de Juran

Según Joseph Juran (1992) en su libro “Juran on Quality by Design”, para poder mejorar una organización es necesaria la implementación de procesos que gestionen la efectividad en cuanto a calidad. Con ese fin, construyó una trilogía de pilares:

Planificación de la calidad: con la planificación se logra detectar las necesidades del mercado para crear productos que satisfagan sus necesidades. Sin una adecuada planificación de la calidad, se inciden en desperdicios y desperfectos; por ende, se generan pérdidas en ventas y altos costos de no calidad.

Control de la calidad: es mucho más adecuado crear productos en base a estándares de calidad determinados dentro de la organización para posteriormente inspeccionar.

Mejora de la calidad: tras detectar algún error, el siguiente paso es buscar soluciones que optimicen los procesos; es decir ver los desperfectos encontrados como una oportunidad de mejora.

Costos de calidad

Hoy en día las empresas de confección textil buscan ser más competitivas debido a que existe una gran competencia en el sector en el que se desenvuelven y se ven obligadas a utilizar diversas estrategias con el fin de hacerse un lugar en el mercado y permanecer con el tiempo. Para ello, deben invertir en métodos estratégicos efectivos que permitan elevar las ventas progresivamente. Una de esas estrategias es utilizar la calidad como valor agregado a sus clientes.

Crosby (1991), sostuvo lo siguiente:

Los primeros autores que reconocieron los costes de calidad fueron Miner (1933, p. 300) y Crockett (1935, p. 245) en la década de los 30, pero no es hasta finales de los años cincuenta y comienzos de los sesenta cuando diversos autores muestran un creciente interés sobre el tema de los costes de calidad. Así Juran (1951), a principios de los cincuenta, en el primer capítulo de su libro “Quality Control Handbook”, hace referencia al término “costes de calidad”, resaltando la importancia de medir y controlar estos costes evitables de la calidad, como oro en la mina que debe de ser extraído. Los trabajos de Masser (1957), Freeman (1960) y de Feingenbaum (1961) establecen las primeras clasificaciones de los costes de calidad. A principios de los 60, la multinacional ITT es una de las primeras empresas que empiezan a calcular los costes de calidad (p. 100).

Con esto, el Crosby nos da a conocer que los costos de calidad, a lo largo de los años ha tomado importancia gracias a que despertó el interés de estudio de diversos autores que se propusieron investigar los efectos que tendría al complementarios dentro de una empresa.

Si quisiéramos sintetizar el significado de costos de calidad, diríamos que es la inversión que hace una organización, en términos monetarios, para poder producir con calidad óptima de acuerdo a los estándares requeridos, más lo que se gasta en los errores detectados antes y después de que salga al mercado (Esan, La evaluación del costo de la calidad en la empresa, 2016, 3 de octubre, párr. 1).

Con respecto a la clasificación de los costos de calidad, Álvarez sostiene lo siguiente:

Algunos autores consideran que el concepto de calidad y no calidad es el mismo, mirado con diferente perspectiva” [...] Los costos en los que se incurre para lograr que las cosas se hagan bien son los costos de calidad, mientras que los costos de la no calidad son aquellos que se generan al no hacer las cosas bien. De manera que los primeros son aquellos en los que se incurre para lograr la calidad, y los otros son los costos en que se incurre al tener baja calidad (2015, p.32).

Todo empresario inteligente perteneciente de la industria textil, enfoca su atención a los costos en los que incurre respecto a la calidad de las prendas que lanza al mercado; y, para eso primero tiene que saber identificarlos para posteriormente medirlos.

Costos para asegurar la calidad

A. Costos de prevención: Harrington (1990) los define como “los gastos realizados para evitar que se comentan errores, o todos los costes implicados para ayudar a que el empleado haga bien el trabajo todas las veces, y afirma que no es un gasto sino una inversión” (p. 8).

Algunos ejemplos de los costos de prevención son los descritos a continuación: capacitación de personal, mantenimiento e inspección de maquinaria del área de producción, presupuesto de control de la producción.

B. Costos de evaluación: Para Campanella (1997), son “los costes relacionados con la medición, evaluación o auditoría para determinar si las normas de calidad establecidas dentro de la empresa, han sido alcanzadas o servicios para asegurarse que se ajustan a las normas de calidad y a los requisitos de desempeño” (p. 23).

Algunos desembolsos que se hacen en relación a ello, son los siguientes: informes de aprobación y recepción de productos e insumos de almacén, inspecciones en el proceso productivo, auditorías para dar conformidad a las normas de calidad, costos de análisis de mercados para encontrar fallos.

Costos de no calidad

C. Costos de fallas internas: Según Summers (2006), son aquellos que se originan cuando los productos no están conforme a las normas de calidad, y estos ha sido detectados previamente, antes de que el producto sea recibido por el cliente. Los costos por defectos se reflejan en reelaboración, desechos, costos de horas extras, interrupciones de proceso productivo.

D. Costos de Fallas Externas: Summers (2006), menciona que se originan a causa de ofrecer productos que no cumplen con las expectativas del cliente ni con los requisitos solicitados. Por otro lado, el autor afirma que los costos por fallas externas tienen mayor impacto sobre la situación financiera de una empresa; por lo que se debe trabajar en desaparecerlos progresivamente (p.176). Algunos costes por fallas externas son los: costos por reposiciones, costos de garantías para clientes, costos de juicios legales, pérdida de imagen, costos por pérdida de ventas a causa de un nivel deficiente de calidad.

Es primordial también definir la segunda variable, rentabilidad.

La rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades. Éstas utilidades a su vez, son la conclusión de una administración competente, una planeación integral de costos y gastos, en general de la observancia de cualquier medida tendiente de obtención de utilidades (Zamora, 2008, p.57).

Con esto, el autor afirma que la rentabilidad evalúa la efectividad de la alta directiva, buscando la relación entre utilidad y los recursos invertidos para lograrlo.

[..] La rentabilidad suele ser analizada de dos perspectivas básicas: por una parte, la rentabilidad de los propietarios de la organización, esto es, la rentabilidad financiera; por otra parte, la rentabilidad suele venir referida al conjunto de activos empleados en la actividad de la organización, denominándose en este caso rentabilidad económica. Se puede considerar otro aspecto al analizar la rentabilidad de la empresa, como es el nivel de recursos financieros que genera internamente (cash-flow económico) en proporción a su output, esto es, su volumen de ingresos (Lizcano, 2004, p. 11).

Lo que los autores expresan es que hay dos tipos de análisis de rentabilidad; una mide la rentabilidad económica y la otra la rentabilidad financiera.

Tipos de rentabilidad

En la teoría de la gran empresa, Lizcano (2004) manifiesta que “La rentabilidad se divide en dos partes; rentabilidad económica y rentabilidad financiera” (p. 17).

Rentabilidad Económica

“La Rentabilidad económica tiene por objeto medir la eficacia de la organización en la utilización de sus inversiones, comparando un indicador de beneficio de RN (resultado neto contable) sobre AT (activo neto total)” (Sánchez, 1994, p. 161).

$$\text{RENTABILIDAD ECONÓMICA} = \frac{\text{Resultado del período}}{\text{Activo total}}$$

Por otro lado, el ratio de margen de beneficio permite evaluar la aportación que ha realizado, con el nivel de ventas.

Otro elemento importante en la rentabilidad económica, es el ratio de la rotación de los activos para evaluar la capacidad de los activos totales.

Cabe resaltar que estos ratios guardan relación porque a mayor margen de beneficio y rotación de activos, la rentabilidad de las inversiones será superior.

Rentabilidad Financiera

La rentabilidad financiera busca conocer el beneficio de una inversión realizada por parte de accionistas o propietarios en una organización.

Por otro lado, en la teoría de la Gran Empresa el autor sostiene que:

La rentabilidad financiera puede considerarse como medición de rentabilidad más próximo a los accionistas o dueños, de allí que teóricamente, y según la opinión más extendida, sea el indicador de rentabilidad que los directivos buscan aumentar el interés de los propietarios (Sánchez, 1994, p. 163).

El ratio se formula considerando la riqueza de periodo, es decir el beneficio neto (BN) y como denominador, las inversiones realizadas por los dueños para conseguir los recursos propios (RP) (Sánchez, 2004, p. 164).

$$RF = \frac{BN}{RP}$$

Ya desagregada la rentabilidad financiera, se manifiestan los siguientes conceptos: Margen de beneficio neto, Rentabilidad sobre la inversión (ROE), Capital invertido y Apalancamiento.

Marco conceptual

- a. **Inversión:** es la colocación de dinero o bienes con el fin de obtener ganancias por ello.
- b. **Pérdida:** es el resultado negativo tras una gestión donde los costos fueron mayores a los ingresos en un periodo determinado.
- c. **Costos:** es todo lo invertido en una empresa para hacer posible la producción.
- d. **Calidad:** conjunto de cualidades y características de algo, con el que se puede juzgar su valor.
- e. **Rentabilidad:** son todos aquellos beneficios obtenidos tras una inversión.
- f. **ROI:** Este ratio indicará la eficiencia de la propia rentabilidad de cualquier activo.
- g. **Margen de beneficio bruto:** evalúa la cantidad de dinero que queda de las ventas luego de restar el costo de los bienes o servicios vendidos.
- h. **ROE:** mide el rendimiento que obtienen los propietarios de una organización por el capital invertido.
- i. **Margen de beneficio neto:** es el porcentaje una vez restados todos los gastos de impuestos e intereses.
- j. **Apalancamiento:** es el uso de un mecanismo para conseguir dinero que pueda ser destinado a una inversión.

Formulación de problema

A fin de solidificar la realidad problemática, se ha formulado el siguiente problema general ¿De qué manera los costos de calidad influyen en la rentabilidad de las empresas de confección textil de San Juan de Lurigancho, año 2018?, mientras que los problemas específicos son los siguientes: ¿De qué manera los costos de calidad influyen en la rentabilidad económica de las empresas de confección textil de San Juan de Lurigancho, año 2018?, ¿De qué manera los costos de calidad influyen en la rentabilidad financiera de las empresas de confección textil de San Juan de Lurigancho, año 2018?, ¿Cómo la inversión influye en la rentabilidad de las empresas de confección textil de San Juan de Lurigancho, año 2018?, ¿Cómo la pérdida influye en la rentabilidad de las empresas de confección textil de San Juan de Lurigancho, año 2018?

Justificación teórica: El desarrollo de este trabajo se justifica en base a que tiene como objetivo determinar de qué manera la inversión en prevención y evaluación referentes a calidad, pueden influir en la rentabilidad de las empresas.

Justificación práctica: Para no poner en riesgo la rentabilidad, las empresas deben buscar estrategias para disminuir sobre costos por fallas y desperfectos, con ellos se evitan pérdidas en ventas; así se mejoran los resultados.

Justificación metodológica: Brindar a las empresas de confección textil del distrito de San Juan de Lurigancho y otras empresas del mismo rubro, información práctica y de fácil entendimiento que pueda ser entendida y aplicada dentro de sus empresas para evitar la incidencia en costos de no calidad a través de mayor control de los costos de calidad.

Hipótesis

Para el presente trabajo, la hipótesis general a probar es: Los costos de calidad influyen en la rentabilidad de las empresas de confección textil de San Juan de Lurigancho, año 2018. Mientras que los específicos, son los siguientes: Los costos de calidad influyen en la rentabilidad económica de las empresas de confección textil de San Juan de Lurigancho del año 2018, los costos de calidad influyen en la rentabilidad financiera de las empresas de confección textil de San Juan de Lurigancho del año 2018, la inversión influye en la rentabilidad de las empresas de confección textil de San Juan de Lurigancho del año 2018, la pérdida influye en la rentabilidad de las empresas de confección textil de San Juan de Lurigancho del año 2018.

Objetivos

Por tanto, se tiene como objetivo principal analizar de qué manera los costos de calidad influyen en la rentabilidad de las empresas de confección textil de San Juan de Lurigancho, año 2018. Los objetivos específicos relacionados a nuestro objetivo general, son: determinar de qué manera los costos de calidad influyen en la rentabilidad económica de las empresas de confección textil de San Juan de Lurigancho del año 2018, determinar de qué manera los costos de calidad influyen en la rentabilidad financiera de las empresas de confección textil de San Juan de Lurigancho del año 2018, determinar cómo la inversión influye en la rentabilidad de las empresas de confección textil de San Juan de Lurigancho del año 2018, determinar la pérdida influye en la rentabilidad de las empresas de confección textil de San Juan de Lurigancho del año 2018.

II: MÉTODO

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Esta investigación es básica, conocida como investigación pura, dogmática o teórica; esto debido a que analiza cierta problemática guiándose del conocimiento de datos y teorías ya existentes previamente y tiene como propósito centrarse principalmente en el avance del conocimiento en lugar de resolver un problema específico (Baena, 2016, p. 11).

Diseño de investigación

En este trabajo el diseño es no experimental. De acuerdo a lo que señalan Hernández, Fernández y Baptista (2014) se le denomina así ya que no altera alguna de las variables que se van a analizar, simplemente se observa los fenómenos a estudiar con el fin de ser analizados posteriormente (p. 152). Se puede expresar que solo se observan situaciones reales, que no han sido provocadas de forma intencional por el investigador.

Por otro lado, este estudio es de corte transversal o transeccional porque, como señalan Hernández, Fernández y Baptista (2010), se denomina así cuando los datos recogidos en una investigación son para describir las variables en cuestión y analizar su relación en un tiempo determinado.

Nivel de investigación

La investigación explicativa es aquella que describe un problema y a su vez, busca conocer y expresar las causas que podrían desembocar dicho problema. Es por ello que se dice que este tipo de investigación busca explicar la relación entre las variables estudiadas y el efecto que podría ocasionar (Hernández et al., 2014, p. 126).

Este trabajo de investigación está dentro del nivel Explicativo, dado que se centra en explicar los aspectos del estudio de forma detallada y puede usarse este trabajo como herramienta de modelo para una nueva investigación.

2.2. Operacionalización de variables

Definición de la Variable 1: Costos de calidad

Los costos en los que se incurre para lograr que las cosas se hagan bien, son los costos para asegurar la calidad, mientras que los costos de la no calidad son aquellos que se generan al no hacer las cosas bien dentro de la empresa. De manera que los primeros son aquellos costos

incurridos para lograr la calidad y los otros son los costos en que se incurre al tener baja calidad (Álvarez, 2015, p.32).

Dimensiones:

- Inversión
- Pérdida

Indicadores:

- a. Capacitaciones
- b. Gastos de inspección y mantenimiento
- c. Recepción de materia prima
- d. Análisis de mercado
- e. Reelaboración
- f. Desechos
- g. Horas extra
- h. Interrupciones en proceso productivo
- i. Re inspección
- j. Pérdida de imagen
- k. Reposición

Definición de la Variable 2: Rentabilidad

Rey, J. (2016), menciona que para la determinación de la rentabilidad existe una correlación entre los ingresos de un periodo y el capital invertido. La rentabilidad es un indicador de suma importancia para el manejo de una empresa, ya que muestra el desempeño económico y financiero, así como el retorno hacia los accionistas (p, 484).

La Rentabilidad tiene dos ámbitos de análisis: por un lado está la rentabilidad económica que evalúa el desempeño de los activos en una entidad y por otro lado, se encuentra la rentabilidad financiera, que evalúa la capacidad de una empresa para retribuir ganancias a los inversores, accionistas y dueños de una compañía (Lizcano, 2004, p. 11).

Dimensiones:

- Rentabilidad económica
- Rentabilidad financiera

Indicadores:

- a. ROI
- b. ROA
- c. Margen de beneficio bruto
- d. Rotación de activos
- e. Riesgo económico
- f. ROE
- g. Margen de beneficio neto
- h. Capital invertido
- i. Apalancamiento financiero
- j. Reserva de capital
- k. Riesgo financiero

CUADRO OPERACIONAL

" Costos de calidad y su influencia en la rentabilidad en las empresas de confección textil de San Juan de Lurigancho, Año 2018"

TITULO	VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Los costos de calidad influyen en la rentabilidad de las empresas de confección textil de san juan de Lurigancho, año 2018	COSTOS DE CALIDAD	Los costos en los que se incurre para lograr que las cosas se hagan bien, son los costos para asegurar la calidad, mientras que los costos de la no calidad son aquellos que se generan al no hacer las cosas bien dentro de la empresa. De manera que los primeros son aquellos costos incurridos para lograr la calidad y los otros son los costos en que se incurre al tener baja calidad (Álvarez, 2015, p.32).	Inversión	Capacitación
				Gastos de inspección y mantenimiento de maquinaria
				Recepción de materia prima
				Análisis de mercado
			Perdida	Reelaboración.
				Desechos
				Horas extra
				Interrupciones en proceso productivo
	Rentabilidad	“[...] La Rentabilidad suele ser analizada de dos perspectivas básicas: por una parte, la rentabilidad suele venir referida al conjunto de activos empleados en la actividad de la organización, denominándose rentabilidad económica. Por otro lado la rentabilidad de los propietarios de la organización, esto es la rentabilidad financiera [...]” (Lizcano, 2004, p. 11).	Rentabilidad económica	Re inspección
				Pérdida de imagen
				Reposición
				ROI
			Rentabilidad financiera	ROA
				Margen de beneficio bruto
Rotación de activos				
Riesgo económico				
			ROE	
			Margen de beneficio neto	
			Capital invertido	
			Apalancamiento financiero	
			Reserva de capital	
			Riesgo financiero	

2.3. Población y muestra

Población

En este estudio la población está constituida por 2 empresas dedicadas a la confección textil del distrito de San Juan de Lurigancho contando con la colaboración de personal de trabajo perteneciente a las áreas de producción, calidad, contabilidad y finanzas; donde están a la cabeza profesionales en contabilidad, administración e ingeniería industrial. De esta manera se conforman 50 trabajadores.

Muestra

Se denomina muestra al subconjunto de una población; ya que es conformada por elementos pertenecientes a la población pero con determinadas características en específico (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 174).

Asimismo, se sabe una muestra es de tipo probabilística aleatoria simple cuando se le da a cada uno de los individuos de la población, la misma posibilidad de ser elegido (Carrasco, 2007, p.241).

Tabla N°1. Listado de muestra

N°	EMPRESAS CONSTRUCTORAS	N° TRABAJADORES
1	CONFECCIONES DOYSEN E.I.R.L.	22
2	MODA SERVICE R & O S.A.C.	22
	TOTAL	44

Fuente: elaboración propia

Muestreo:

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

$$n = \frac{(1.96^2) (0.5) (0.5) (35)}{(35-1) (0.05^2) + (1.96^2) (0.5) (0.5)}$$

$$n = 32.15$$

Reemplazando los datos en la fórmula, la muestra usada en el puente de investigación es:

Población	N = 50
Nivel de confiabilidad	Z = 1.96
Proporción	P = 0.5
Probabilidad de fracaso	Q = 0.5

Numerador = $\frac{48.02}{1.0829}$

Denominador = 1.0829

Tamaño de muestra (n) = 44

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

La técnica que se usará para recolectar los datos primordiales en este trabajo, será “la encuesta”, para lo que se contó con la ayuda de los empleados, y el instrumento, “el cuestionario” teniendo presente que debe tener confiabilidad y por ende, validez.

Técnica

Para Arias (2012), la encuesta es la estrategia que se usa para conseguir información de los individuos y conocer el punto de vista que tienen en relación a un tema en específico. Las encuestas pueden ser de forma oral o escrita (p. 32). En este trabajo se usará “la encuesta” y de esta forma podremos determinar de qué manera los costos de calidad influyen en la rentabilidad de las empresas textiles de San Juan de Lurigancho, año 2018.

Instrumentos de recolección de datos

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010), el cuestionario se utiliza como herramienta para recolectar información proporcional relacionada con las variables que se usaran para el trabajo (p. 217). En esta tesis se usa un cuestionario con 22 proposiciones en total. El cuestionario está basado en la escala de Likert y cuenta con 5 escalas de respuestas.

Validez

La presente investigación tuvo seguimiento de tres expertos en el tema; un metodólogo y dos temáticos con el grado de Doctor y Magister, quienes le otorgaron la validez correspondiente.

Tabla N° 2. Validación de expertos

Expertos	Opinión de Aplicabilidad
Dr. Esteves Pairazaman Ambrocio	Aplicable
Mg. Donato Díaz Díaz	Aplicable
Mg. Ibarra Fretell Walter	Aplicable

Fuente: elaboración propia

Confiabilidad

Es el porcentaje de precisión del instrumento con el que se obtiene resultados de forma coherente. Si se aplica varias veces un valor aplicado a un mismo objeto, se producen resultados idénticos.

En este estudio, se hizo uso del Coeficiente Alfa de Cronbach para demostrar que los ítems están correlacionados. Cuando el resultado esté más cerca de 1, la consistencia interna será más elevada.

2.5 Procedimiento

Análisis de Confiabilidad

Tabla N° 3. Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	,962
		N de elementos	11 ^a
	Parte 2	Valor	,958
		N de elementos	11 ^a
	N total de elementos		22
Correlación entre formularios			,967
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		,983
	Longitud desigual		,983
Coeficiente de dos mitades de Guttman			,980

Fuente: Cuestionario por media del Programa SPSS Versión 25.

Interpretación:

Para asumir una correlación, el valor debe estar lo más cercano a 1 para mayor consistencia, así se demuestra la fiabilidad del instrumento. El valor alfa de Cronbach de las dos mitades debe ser superior a 0.8 y en este caso el resultado tiene un valor de 0.962 siendo aceptable.

2.6 Métodos de análisis de datos

Esta investigación analizó, recopiló e hizo síntesis de diversos procesos organizados y sistemáticos, de la mano de los métodos descritos a continuación:

- *Analítico:* De acuerdo con Ibáñez (2013), en este tipo de investigación se fracciona en su totalidad, y cada variable se estudia en profundidad y con anterioridad para analizar su naturaleza, sus causas y los posteriores efectos. Con este método se analizó de qué manera la variable costos de calidad influye en la rentabilidad. La relación causa-efecto entre las variables se evidencia en los antecedentes expuestos y el marco teórico.

- *Sintético*: En concordancia con Ibáñez (2013), este método reúne partes analizadas en forma de reconstrucción. Después de un análisis en profundidad, se juntan estos fragmentos para que formen parte de la investigación. De esta forma, se resumen las ideas relacionadas con el tema de investigación y se muestra la justificación.
- *Comparativo*: Permite hacer una comparación estableciendo similitudes y diferencias, determinar problemas y comparar la investigación con lo investigado con anterioridad. Se hace uso de éste al estudiar las teorías previas de autores para analizar su evolución.
- *Inductivo*: Cegarra (2012), se basa en enunciados específicos, describiendo lo observado para plantear enunciados globales como teorías. Permite establecer teorías generales de hechos concretos. El método permitió evaluar aspectos específicos del problema, comenzando por un análisis en particular de los costos de calidad en las empresas de confección textil y las teorías ya existentes de estos, para posteriormente evaluar su relación causa-efecto con la rentabilidad según, las teorías del tema.
- *Recopilación de datos*: Para la recolección de datos fue necesario el uso de la técnica de la encuesta, por medio de un cuestionario aplicado a empleados pertenecientes a distintas áreas de interés para este estudio de las empresas de confección textil elegidas para este estudio.
- *Tabulación*: Analizando los objetivos trazados en la investigación y los resultados de la encuesta aplicada, se hizo uso del “machote” que sirvió de borrador para recopilar todos datos obtenidos en un solo formato. Posteriormente se tabularon los resultados de las encuestas.
- *Procesamiento*: Una vez tabuladas las encuestas, se procesan los datos en el SPSS para poder analizar los resultados aplicando procedimientos de estadística, importantes para satisfacer los objetivos de la investigación. En base a los resultados, se realizan las interpretaciones de las gráficas y tablas.

2.7 Aspectos éticos

La presente tesis de título: costos de calidad y su influencia en la rentabilidad de las empresas de confección textil de San Juan de Lurigancho, año 2018 es una investigación original y se hizo uso de información recolectada de libros, revistas y páginas importantes, autorizadas

por la escuela. Teniendo en cuenta la conducta responsable de investigación (CRI), las normas de SUNEDU y CONCYTEC, se usaron los siguientes aspectos éticos:

Tabla N° 4. Aspectos éticos

CRITERIOS	CARACTERÍSTICAS ÉTICAS DEL CRITERIO
RESPECTO POR LAS PERSONAS EN SU INTEGRIDAD Y AUTONOMÍA	Resalta la dignidad y bienestar humano por encima de la ciencia
BÚSQUEDA DEL BIENESTAR	Busca el bien por medio de la investigación evitando posibles daños
JUSTICIA	En referencia a la igualdad de trato a los participantes de la investigación
HONESTIDAD	Referido a la transparencia de la investigación
RIGOR CIENTÍFICO	Se alcanza a través de un seguimiento estricto a la metodología establecido
RESPONSABILIDAD	La investigación debe cumplir aspectos éticos establecidos para la investigación

Fuente: elaboración propia

III: RESULTADOS

VALIDACIÓN DE HIPÓTESIS

La presente investigación es de nivel explicativa y se usó la prueba del Chi- Cuadrado de Pearson, con la finalidad de validar la hipótesis que se planteó.

Chi- cuadrado de Pearson

Esta prueba muestra que el valor del Chi- cuadrado resultante, tiene que estar por encima que el resultante P de la Chi- tabla, tomando en consideración el grado de libertad (g.d.l), para la validación de la hipótesis alterna (H1) y desestimar la hipótesis nula (Ho). De la misma forma el resultado mínimo a esperar debe ser menor de 0.05.

Tabla N° 5. Chi- cuadrado de Pearson

g.d.l		0,001	0,005	0,01	0,02	0,025	0,03	0,04	0,05	0,10	0,15	0,20	0,25	0,30	0,35	0,40	g.d.l
1	1	10,828	7,879	6,635	5,412	5,024	4,709	4,218	3,841	2,706	2,072	1,642	1,323	1,074	0,873	0,708	1
2	2	13,816	10,597	9,210	7,824	7,378	7,013	6,438	5,991	4,605	3,794	3,219	2,773	2,408	2,100	1,833	2
3	3	16,266	12,838	11,345	9,837	9,348	8,947	8,311	7,815	6,251	5,317	4,642	4,108	3,665	3,283	2,946	3
4	4	18,467	14,860	13,277	11,668	11,143	10,712	10,026	9,488	7,779	6,745	5,989	5,385	4,878	4,438	4,045	4
5	5	20,515	16,750	15,086	13,388	12,833	12,375	11,644	11,070	9,236	8,115	7,289	6,626	6,064	5,573	5,132	5
6	6	22,458	18,548	16,812	15,033	14,449	13,968	13,198	12,592	10,645	9,446	8,558	7,841	7,231	6,695	6,211	6
7	7	24,322	20,278	18,475	16,622	16,013	15,509	14,703	14,067	12,017	10,748	9,803	9,037	8,383	7,806	7,283	7
8	8	26,124	21,955	20,090	18,168	17,535	17,010	16,171	15,507	13,362	12,027	11,030	10,219	9,524	8,909	8,351	8
9	9	27,877	23,589	21,666	19,679	19,023	18,480	17,608	16,919	14,684	13,288	12,242	11,389	10,656	10,006	9,414	9
10	10	29,588	25,188	23,209	21,161	20,483	19,922	19,021	18,307	15,987	14,534	13,442	12,549	11,781	11,097	10,473	10
11	11	31,264	26,757	24,725	22,618	21,920	21,342	20,412	19,675	17,275	15,767	14,631	13,701	12,899	12,184	11,530	11
12	12	32,909	28,300	26,217	24,054	23,337	22,742	21,785	21,026	18,549	16,989	15,812	14,845	14,011	13,266	12,584	12
13	13	34,528	29,819	27,688	25,472	24,736	24,125	23,142	22,362	19,812	18,202	16,985	15,984	15,119	14,345	13,636	13
14	14	36,123	31,319	29,141	26,873	26,119	25,493	24,485	23,685	21,064	19,406	18,151	17,117	16,222	15,421	14,685	14
15	15	37,697	32,801	30,578	28,259	27,488	26,848	25,816	24,996	22,307	20,603	19,311	18,245	17,322	16,494	15,733	15
16	16	39,252	34,267	32,000	29,633	28,845	28,191	27,136	26,296	23,542	21,793	20,465	19,369	18,418	17,565	16,780	16
17	17	40,790	35,718	33,409	30,995	30,191	29,523	28,445	27,587	24,769	22,977	21,615	20,489	19,511	18,633	17,824	17
18	18	42,312	37,156	34,805	32,346	31,526	30,845	29,745	28,869	25,989	24,155	22,760	21,605	20,601	19,699	18,868	18
19	19	43,820	38,582	36,191	33,687	32,852	32,158	31,037	30,144	27,204	25,329	23,900	22,718	21,689	20,764	19,910	19
20	20	45,315	39,997	37,566	35,020	34,170	33,462	32,321	31,410	28,412	26,498	25,038	23,828	22,775	21,826	20,951	20
21	21	46,797	41,401	38,932	36,343	35,479	34,759	33,597	32,671	29,615	27,662	26,171	24,935	23,858	22,888	21,991	21
22	22	48,268	42,796	40,289	37,659	36,781	36,049	34,867	33,924	30,813	28,822	27,301	26,039	24,939	23,947	23,031	22
23	23	49,728	44,181	41,638	38,968	38,076	37,332	36,131	35,172	32,007	29,979	28,429	27,141	26,018	25,006	24,069	23
24	24	51,179	45,559	42,980	40,270	39,364	38,609	37,389	36,415	33,196	31,132	29,553	28,241	27,096	26,063	25,106	24
25	25	52,620	46,928	44,314	41,566	40,646	39,880	38,642	37,652	34,382	32,282	30,675	29,339	28,172	27,118	26,143	25

Fuente: Tabla de la distribución Chi-cuadrado. Recuperado de: <http://www.mat.uda.cl/hsalinas/cursos/2010/eyp2/Tabla%20Chi-Cuadrado.pdf>

Prueba de hipótesis general

Los costos de calidad influyen en la rentabilidad de las empresas de confección textil de San Juan de Lurigancho, 2018.

Ha = Los costos de calidad influyen en la rentabilidad de las empresas de confección textil de San Juan de Lurigancho, 2018.

H₀ = Los costos de calidad no influyen en la rentabilidad de las empresas de confección textil de San Juan de Lurigancho, 2018.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	440,978 ^a	378	,014
Razón de verosimilitud	192,773	378	1,000
Asociación lineal por lineal	40,200	1	,000
N de casos válidos	44		

a. 418 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

Fuente: Cuestionario por medio del Programa SPSS Versión 25.

Discusión:

El resultado del Chi-cuadrado obtenido es de 440,978^a, cumpliendo con ser una cifra superior al resultado en la Chi tabla, 5,412. Con esto, se puede determinar que los Costos de Calidad influyen de forma significativa (1.000) en la rentabilidad de las empresas de confección textil de san juan de Lurigancho, año 2018.

g.d.l	0,001	0,005	0,01	0,02	0,025
1	10,828	7,879	6,635	5,412	5,024
2	13,816	10,597	9,210	7,824	7,378
3	16,266	12,838	11,345	9,837	9,348
4	18,467	14,860	13,277	11,668	11,143

De la misma manera, se contempla que se obtuvo como significación asintótica 0,014, cifra que cumple con ser menor a 0.05. Con esto, existe la certeza para afirmar que hay asociación lineal entre las variables costos de Calidad y rentabilidad.

Se concluye con la validación de la hipótesis general alterna de este estudio ya que los costos de Calidad influyen en la rentabilidad de las empresas de confección textil de San Juan de Lurigancho, año 2018 y por consiguiente, se descarta la hipótesis nula.

Hipótesis Específica N° 1

Los costos de calidad influyen en la rentabilidad económica de las empresas de confección textil de San Juan de Lurigancho, año 2018.

Ha = Los costos de calidad influyen en la rentabilidad económica de las empresas de confección textil de San Juan de Lurigancho, año 2018.

Ho=Los costos de calidad no influyen en la rentabilidad económica de las empresas de confección textil de San Juan de Lurigancho, año 2018.

Tabla N° 7. Hipótesis Específica N° 1

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	247,011 ^a	19 8	,010
Razón de verosimilitud	146,409	19 8	,998
Asociación lineal por lineal	38,165	1	,000
N de casos válidos	44		

a. 228 casillas (100.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .02.

Fuente: Cuestionario por medio del Programa SPSS Versión 25

Discusión:

El valor que arroja la prueba del Chi-cuadrado es de 247,011°, y cumple con ser una cifra superior al resultado del cálculo en la Chi-tabla, 5,412. Entonces, rechazamos la nula ya que: (247,011 > 5,412).

Efectivamente, se aprueba la hipótesis específica N° 1, ya que los costos de calidad influyen en la rentabilidad económica de las empresas de confección textil de San Juan de Lurigancho, año 2018.

Hipótesis Específica N° 2

Los costos de calidad influyen en la rentabilidad financiera de las empresas de confección textil de San Juan de Lurigancho, año 2018.

Ha= Los costos de calidad influyen en la rentabilidad financiera de las empresas de confección textil de San Juan de Lurigancho, año 2018.

Ho= Los costos de calidad no influyen en la rentabilidad financiera de las empresas de confección textil de San Juan de Lurigancho, año 2018.

Tabla N° 8. Hipótesis Específica N° 2

Pruebas de ~~chi~~-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	356,583 ^a	252	,000
Razón de verosimilitud	167,002	252	1,000
Asociación lineal por lineal	39,526	1	,000
N de casos válidos	44		

a. 285 casillas (100.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .02.

Fuente: Cuestionario por medio del Programa SPSS Versión 25.

Discusión:

El valor que arroja la prueba del Chi- cuadrado (356,583^a), es superior al resultado que se obtuvo en la Chi- tabla, 5,412. Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula ya que: (356,583 > 5,412).

Efectivamente, se acepta la hipótesis específica N° 2, ya que los costos de calidad influyen en la rentabilidad financiera de las empresas de confección textil de San Juan de Lurigancho, año 2018.

Hipótesis Específica N°3

La inversión influye en la rentabilidad de las empresas de confección textil de San Juan de Lurigancho, año 2018.

Ha= La inversión influye en la rentabilidad de las empresas de confección textil de San Juan de Lurigancho, año 2018.

Ho= La inversión no influye en la rentabilidad de las empresas de confección textil de San Juan de Lurigancho, año 2018.

Tabla N° 9. Hipótesis Específica N° 3

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	253,966 ^a	168	,000
Razón de verosimilitud	139,456	168	,947
Asociación lineal por lineal	38,461	1	,000
N de casos válidos	44		

a. 198 casillas (100.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .02.

Fuente: Cuestionario por medio del programa SPSS versión 25.

Discusión:

El resultado obtenido del Chi- cuadrado es de 253,966^a, siendo éste una cifra superior ($253,966 > 5,412$) y por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

Como conclusión, de acuerdo a los resultados obtenidos, se valida que la inversión influye en la rentabilidad de las empresas de confección textil de San Juan de Lurigancho, año 2018.

Hipótesis Específica N° 4

La pérdida influye en la rentabilidad de las empresas de confección textil de San Juan de Lurigancho, año 2018.

Ha= La pérdida influye en la rentabilidad de las empresas de confección textil de San Juan de Lurigancho, año 2018.

Ho= La pérdida no influye en la rentabilidad de las empresas de confección textil de San Juan de Lurigancho, año 2018.

Tabla N° 10. Hipótesis Específica N° 4

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	404,556 ^a	31	,000
Razón de verosimilitud	180,775	31	1,000
Asociación lineal por lineal	39,399	1	,000
N de casos válidos	44		

a. 352 casillas (100.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .02.

Fuente: Cuestionario por medio del Programa SPSS Versión 25.

Discusión:

La tabla anterior señala que el Chi- cuadrado obtenido es de 404,556, cifra mayor que el resultado que se obtuvo en el Chi- Tabla, ya que ($404,556 > 5,412$). Por lo que se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna.

Así que, efectivamente la pérdida influye en la rentabilidad de las empresas de confección textil de San Juan de Lurigancho, año 2018.

IV: DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo como objetivo primordial analizar de qué manera los costos de calidad influyen en la rentabilidad de las empresas de confección textil de San Juan de Lurigancho, año 2018.

Se utilizó el Alpha de Cronbach para la prueba de validez, resultando obtener 0.962 y 0.958 para los instrumentos costos de calidad y rentabilidad, respectivamente. Éstos constan de 22 ítem, 11 y 11 ítems por variable, mostrando un porcentaje fiable del 97%, un valor aceptable, ya que es un valor próximo a 1 y superior a 0.8. Con esto se garantiza la fiabilidad de este estudio al ser ambos valores superiores a dicha cifra, por lo que se demuestra que los instrumentos poseen un nivel de confianza óptima para ser aplicados.

Los resultados estadísticos de esta investigación garantizan la influencia de los costos de calidad en la rentabilidad de las empresas de confección textil del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2018; ya que al aplicar la prueba Chi cuadrado, se obtuvo 440,978 con un grado de libertad de 5,412 en el Chi Tabla.

En combinación con los resultados del análisis estadístico de los datos de este estudio, se puede extraer la siguiente discusión e interpretación:

Se ha comprobado la hipótesis general: Los costos de calidad basados en los 14 Principios de Deming y la Trilogía de Juran sí influyen en la rentabilidad de las empresas de confección textil de San Juan Lurigancho, año 2018 esto corrobora de la teoría planteada por el padre de la calidad, Deming (1982) y que menciona que la mejora continua en los productos que ofrece una empresa es una gran estrategia para ser competitivo y mantenerse vigente en el mercado; ya que si dentro de una organización se trabaja teniendo presente el principio de calidad en todas y cada una de las etapas del proceso productivo, se disminuirán costos al reducir errores, los resultados serán óptimos y esto favorecerá alcanzar los objetivos trazados como organización.

Con esto Juran (1992) reafirma la teoría planteada por Deming y menciona que planificar la calidad, reducirá fallas y detectará desenvolvimientos deficientes dentro de la organización; controlar la calidad permitirá que los estándares referentes a la calidad dentro de la empresa se cumplan; y por otro lado, el mejorar la calidad será posible a raíz de haber detectado errores que serán vistos como una oportunidad de mejora de procesos.

Se constata la hipótesis específica N°1: Los costos de calidad sí influyen en la rentabilidad económica de las empresas de confección textil de San Juan de Lurigancho, año

2018. Para esto, se usó la técnica de encuesta a 44 colaboradores de empresas de confección textil y se llevó a cabo el uso de la prueba del Chi cuadrado, donde se obtuvo 247,011, superando a 5,412, ya que $(247,011 > 5,412)$ y se demuestra la existencia de una correlación positiva grande. A su vez, el porcentaje de fiabilidad obtenido es de 99.8% más 0,2% de margen de error. Teniendo en cuenta estos aspectos, se acepta la hipótesis alterna y se deniega la hipótesis nula.

El resultado nos enlaza con la investigación de Tello (2019) que menciona que las empresas que cuentan con una estructura de diversos procedimientos para establecer los costos en el proceso productivo, son más rentables y se les hace más fácil determinar la utilidad bruta para determinado período. Por ende, gracias a esta ventaja, un estudio del costo - utilidad permitirá determinar con mayor exactitud la eficacia y eficiencia en el control de los recursos dentro de la empresa; haciendo posible, en base a los resultados, la observación y posterior corrección de errores y deficiencias dentro de la empresa.

Con respecto a la validación de la hipótesis específica N° 2, se logra demostrar que los costos de calidad sí influyen en la rentabilidad financiera de las empresas de confección textil de San Juan de Lurigancho, año 2018. Esto tal como afirma Rayco (2019), una empresa que genera liquidez, es una empresa capaz de cubrir todas sus obligaciones y retribuir la inversión hecha por los propietarios.

Estos resultados han sido comprobados a través de la encuesta aplicada a 44 trabajadores pertenecientes a entidades de confección textil. De los que, al tomar los más relevantes, se puede observar en la tabla N° 29 que 47.7% están De acuerdo y 38.6% están Totalmente de acuerdo con que a través del radio ROI se revela si el capital invertido está siendo utilizado eficazmente para generar retornos en términos monetarios.

Con el propósito de dar validez a los resultados obtenidos en el párrafo anterior, se utilizó el coeficiente de Pearson y se halló un valor Chi-cuadrado de 356,583, cifra superior al valor mínimo de grado de libertad 5,412; ya que $(356,583 > 5,412)$ y se demuestra una correlación positiva grande que permite validar la hipótesis alterna y por consiguiente, la hipótesis nula es rechazada.

Se constata la validez de la hipótesis específica N° 3: la inversión si influye en la rentabilidad de las empresas de confección textil de San Juan de Lurigancho, año 2018. Es importante acotar que una inversión adecuada tanto en prevención como en evaluación para

conseguir la calidad óptima, es una inversión justificable; puesto que para prevenir fallas se invierte dinero en capacitaciones al personal, que según lo reflejado en la Tabla N° 11, un porcentaje grande de encuestados opina que ésta inversión previene pérdidas en la empresa porque hará trabajadores más competentes a la hora de ejercer sus labores; mantenimiento preventivo, que tomando en cuenta la Tabla N°12, un 43,2% está Totalmente de acuerdo con que previene interrupciones en el proceso productivo, tiene un bajo costo con relación al mantenimiento correctivo y reduce el riesgo por fallas y paros repentinos; e incluso, la evaluación al momento de recepción de mercancía facilitará la verificación de cantidades y características, es decir ejecutar el control de calidad desde el inicio es una excelente estrategia, pues cuanto más estandarizada esté la operación, las incidencias posteriores disminuirán.

Esto va de la mano a lo planteado por Atalaya (2017), quien asevera que usando procedimientos adecuados aplicando teorías referentes a calidad, control interno contabilidad e incluso normas COSO, es posible reducir un gran porcentaje de desperfectos fallas y carencias dentro de una organización; de este modo, los resultados económicos serán más satisfactorios.

Con el objeto de validar la 3° hipótesis específica, se llevó a cabo la prueba del coeficiente de Pearson revelando una correlación positiva. En esta validación, los resultados de correlación de Pearson arrojaron un Chi-cuadrado de 253,966, superando en valor al grado de libertad mínimo 5,412; por lo que $(253,966 > 5,412)$ y, el grado de fiabilidad es 95% más 5% como margen de error. Con esto se procede a aceptar la hipótesis alterna y a desestimar la hipótesis nula.

Respecto a la hipótesis específica N°4: se valida que la pérdida sí influye en la rentabilidad de las empresas de confección textil de San Juan de Lurigancho, año 2018; concordando que si no se invierte lo necesario en prevención y evaluación para dar fe de que las normas de calidad existentes dentro de la empresa han sido cumplidas, es probable que se incurra en costos por no producir con calidad. Hacemos referencia costos como costos por fallas internas (dentro de los que destacan desechos, reelaboración, costos de horas extras); y costos por fallas externas (como son reposiciones, atención al cliente por quejas y costo de pérdida de imagen a causa de un nivel de calidad deficiente).

Según la tabla N° 16, un 63.6% están Totalmente de acuerdo con que la ineficiencia del personal en el área de producción, genera desechos y ocasiona pérdidas en las empresas textiles. Por otro lado, en la Tabla N° 20, 36.4% de los encuestados, demuestran que están De acuerdo con que la frustración del cliente cuando un producto no satisface sus expectativas, genera pérdida de imagen corporativa y se traduce en daño económico, es decir afecta la rentabilidad.

V: CONCLUSIONES

En base a los datos extraídos del presente estudio, se concluyen los puntos siguientes:

1. Se analizó que los costos de calidad influyen en la rentabilidad de las empresas de confección textil del distrito de San Juan de Lurigancho y se corrobora la validez de la primera hipótesis. Dado que, mejorar la calidad de los procesos y productos que ofrece la empresa de forma progresiva, hará que la entidad sea más competitiva y esté vigente en un mercado cada vez más exigente.
2. Se determinó que los costos de calidad influyen en la rentabilidad económica de las empresas de confección textil de San Juan de Lurigancho. Ya que, con una estructura en los procedimientos para identificar los costos en el proceso productivo y mejorar la calidad, se hará más efectivo el control de los recursos y la productividad. Con esto, el cálculo del retorno de inversión y el porcentaje de rentabilidad económica serán positivos.
3. Se determinó que los costos de calidad influyen en la rentabilidad financiera de las empresas de confección textil de San Juan de Lurigancho. Con una reducción progresiva de costos en desperfectos, desechos y reelaboraciones se consigue el aumento del nivel de ingresos y una mejor reputación en el mercado. Factores altamente importantes para hacer posible la retribución de inversión al accionista.
4. Se determinó que la inversión influye en la rentabilidad de las empresas de confección textil de San Juan de Lurigancho. Esto en base a que invertir en costos de prevención y evaluación es un método estratégico acertado que evitará incurrir en extra costos. Con ello, los beneficios económicos serán más satisfactorios.
5. Se determinó que la pérdida influye en la rentabilidad de las empresas de confección textil de San Juan de Lurigancho. Dado que si los costos por fallas externas aumentan, se corre el riesgo de no satisfacer al cliente, se reduzcan las ventas y esto se refleja en resultados desfavorables a fines de periodo.

VI: RECOMENDACIONES

El presente estudio brinda las recomendaciones expuestas a continuación:

1. Implementar los 14 principios de Deming dentro de la empresa ya que estos crean una concientización en cuanto a calidad de producto y servicio ofrecido, minorizan los sobre costos por mermas y productos defectuosos. Con esto se logra un producto optimo, que satisface al cliente y lo fideliza. Es bueno recordar que un cliente fiel, es sinónimo de rentabilidad a largo plazo.
2. Es recomendable que inviertan más en capacitaciones de personal y no dejar que simplemente los empleados antiguos sean los que orienten a los nuevos; esto aumenta la probabilidad de errores. Como se determinó, a menos defectos, mayor será el porcentaje de ventas, se reflejara en los estados financieros los resultados positivos y los propietarios se mostrarán satisfechos.
3. Se recomienda también que haya un registro del mantenimiento que se les da a las maquinarias, de esta manera se evitara descuidos que ocasionen paradas de producción que no permiten cumplir con los tiempos de entrega a los clientes.

REFERENCIAS

REFERENCIAS

- Álvarez, F. (2015). *Calidad y auditoría en salud*. (3ª Ed.). Bogotá, Colombia: ECOE ediciones.
- Andrade. F. (junio, 2016). *Revista ciencia UNEMI*. Recuperado de:
<file:///C:/Users/LABORATORIO%20UCV/Downloads/Dialnet-RelacionEntreLaDiversificacionDeProductosYLaRentab-5774755.pdf>
- Arias F. (2012). *El Proyecto de Investigación*. (6ta ed.) Recuperado de:
<https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Atalaya Salcedo, M. A. (2017). *Mejora en los procedimientos de control de calidad basado en la norma ISO 9001 y el marco integral de control interno COSO 2013 para una empresa agroindustrial exportadora de frutas y hortalizas a la Unión Europea* (Tesis de pregrado). Recuperado de:
http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/3172/Atalaya_Salcedo_Miguel.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Baena, P. G. M. E. (2017). *Metodología de la investigación* (3a. ed.). Retrieved from <http://ebookcentral.proquest.com>
- Barragan Viancha, N. (2015) Implementación de un sistema de costos para la empresa soldimontajes Díaz Ltda. (Tesis de Pregrado) Recuperado de:
<https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/1560/1/TGT-296.pdf>
- Besterfield, D. (2009). *Control de calidad*. (8 ed.). Ciudad de México, Mexico: Editorial Pearson Educación.
- Burbano (2014), *Manual de Calidad para una fábrica de confección basado en la Norma ISO 9001: 2008*. (Tesis de especialización). Recuperado de:
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/11725/Manual%20de%20Calidad%20para%20una%20F%20brica%20de%20Confecci%20n%20basado%20en%20la%20Norma%20ISO%2090012008.pdf;jsessionid=EBF656B82DE175704C8B86CEE9941071?sequence=1>

- Calcina Larico, S. (2018). *Sistema de Contabilidad de costos por procesos y su influencia en la Rentabilidad de las Empresas Panificadoras del Distrito de Azángaro- Puno, Año 2016.* (Tesis de Pregrado). Recuperado de: <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/1399>
- Casani Sierra, L. (2012). *La calidad de servicio y su influencia en el comportamiento del consumidor y la rentabilidad empresarial de los mini markets de la provincia de Abancay-2010* (Tesis de Pregrado). Recuperado de: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNMB_0233c7ad2a2d2ab974a7ea900f2e88ef
- Campanella, J. y Corcoran, F. (1983): “*Principles of quality costs*”, *Quality Progress*.
- Climent Serrano, Salvador (2003): Los Costes De Calidad Como Estrategia Empresarial: Evidencia Empírica en la Comunidad Valenciana. Trabajo de investigación. Departamento de Contabilidad. Universidad de Valencia. Recuperado de :https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/9619/LOS_COST.PDF
- Crosby B. (1991). *La calidad no cuesta*. México: CECSA.
- Deming, E. (1982). Out of the crisis. Recuperado de: <http://genesismex.org/ACTIDOCE/CURSOS/CHILE-CO-OT'10/LIBROS/ROBERTO-FUERA%20DE%20LA%20CRISIS.pdf>
- Don Hofstrand. (2009). *Understanding Profitability*. Recuperado de
- Esan, (3 de octubre,2016) La evaluación del costo de la calidad en la empresa. Conexión Esan . Recuperado de : <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/10/la-evaluacion-del-costo-de-la-calidad-en-la-empresa/>
- Feingenbaum A.V. (1991): *Total quality*. Nueva York : Control McGraw-Hill
- Fernández Rodríguez, E. (2000): *Breve panorámica sobre los costes de calidad*. (Tesis de pregrado). Universidad de Oviedo.
- Fernández (2013), *Estudio de los costes de no calidad en una Empresa Constructora*. (Tesis de maestría). Recuperado de: https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/18446/01_Memoria.pdf

- Gómez (2014), *Cálculo de los costos de calidad en la unidad empresarial de base producciones varias*. (Tesis de pregrado). Recuperado de: <file:///C:/Users/LABORATORIO%20UCV/Downloads/Dialnet-CalculoDeLosCostosDeCalidadEnLaUnidadEmpresarialDe-5234058.pdf>
- Garvin. A. (1988). *Managing Quality: The Strategic and Competitive Edge*. New York: the Free Press
- Harrington, J. (1990). *Revista: El coste de la mala calidad*. Edic. Diaz de Santos S.A.
- Hernández, Fernández y Baptista, (2014). *METODOLOGÍA de la investigación* (5ta ed.). https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- <https://www.extension.iastate.edu/agdm/wholefarm/pdf/c3-24.pdf>
- Juran, JM. (1992). *Juran on Quality by Design* Nueva York, NY, EE. UU : The Free Press.
- Lamas (2015), *Propuestas para mejorar la Planificación y Control de la Producción en una empresa de confección*. (Tesis de pregrado). Recuperado de: https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/592810/Lamas_NL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lizcano A. (2004). *La rentabilidad se divide en dos partes; rentabilidad económica y rentabilidad financiera*. Madrid, España. Editorial: Camaras de comercio: Servicio de estudio
- Miranda (2017), *Análisis de propuesta de sistemas de mejora en una empresa textil aplicando herramientas para aumentar su productividad*. (Tesis de pregrado). Recuperado de: <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/6491/44.0518.II.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Peltroche Ybañez, K. L., & Cespedes Castro, N. A. (2017). *Evaluación de un sistema de costos de calidad para determinar su efecto en la rentabilidad de la Cooperativa Inprocafé durante los periodos 2014-2015*. (Tesis de pregrado). Recuperado de: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/864>

- Rayco Burga, S. (2018). *La gestión de calidad y su influencia en la rentabilidad de los Placeres Peruanos S.A.C., Chimbote* (Tesis de Pregrado). Recuperado de: <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/9567>
- Rodríguez, R. (2012). *Costos aplicados en hotelería, alimentos y bebidas*. (4ª ed.). Bogotá, Colombia: ECOE ediciones.
- Sánchez, A. (1994) *Rentabilidad empresarial propuesta practica de análisis y Evaluación*. Recuperado de: https://www.camara.es/sites/default/files/publicaciones/rentab_emp.pdf
- Soledispa Lucas, F. (2018) *La calidad y su influencia en la competitividad en las empresas enlatadoras de atún de la ciudad de Manta – Ecuador*. (Tesis de Pregrado) Recuperado: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/7927/Soledispa_lf.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Summer's, D. (2009). *Revista, administración de la calidad*. Recuperado de: <https://www.librosvirtual.com/administracion/administracion-de-la-calidad-donna-c-s-summers>
- Tello Díaz, R. (2019). *Sistemas de Costos y su Efecto en la rentabilidad de la empresa distribuciones e importaciones J&C SAC, Jaén – Puno* (Tesis de pregrado). Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/35371>
- Zamora, A. (2008) *Rentabilidad y ventaja competitiva: un Análisis de los sistemas de Producción de Guayaba en el Estado de Michoacán, Michoacán México*: Editorial academia española,

ANEXOS

TABLAS DE FRECUENCIAS

Tabla N° 11.

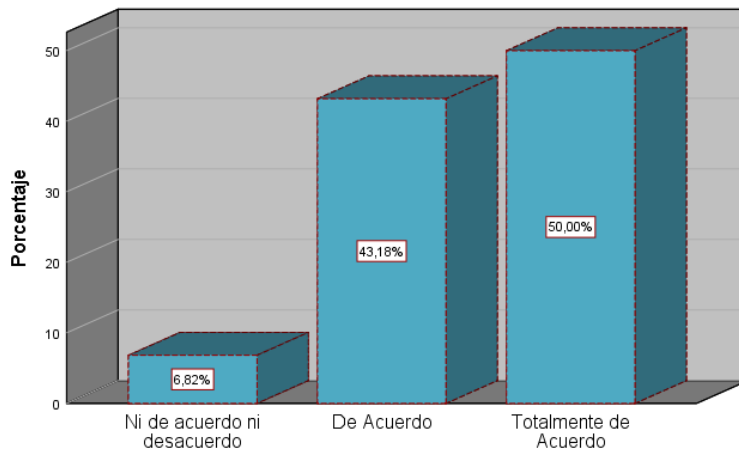
1 La inversión en capacitaciones previene pérdidas en la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	6,8	6,8	6,8
	De Acuerdo	19	43,2	43,2	50,0
	Totalmente de Acuerdo	22	50,0	50,0	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario por medio del Programa SPSS Versión 25.

Interpretación:

Los resultados demuestran que los trabajadores de las empresas textiles del distrito de San Juan de Lurigancho con la representación de un 43.18% y 50% están de acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente a que la inversión en capacitaciones otorga mayor rendimiento estimado para evitar pérdidas ya que en estas empresas invierten con el fin de obtener más ganancias y menos perdidas. Por otro lado, un 6.82% opina que le es indiferente, puesto que va a depender si la inversión realizada sea la decisión correcta.



1 La inversión en capacitaciones previene pérdidas en la empresa.

Fuente: Cuestionario por medio del Programa SPSS Versión 25.

Tabla N° 12

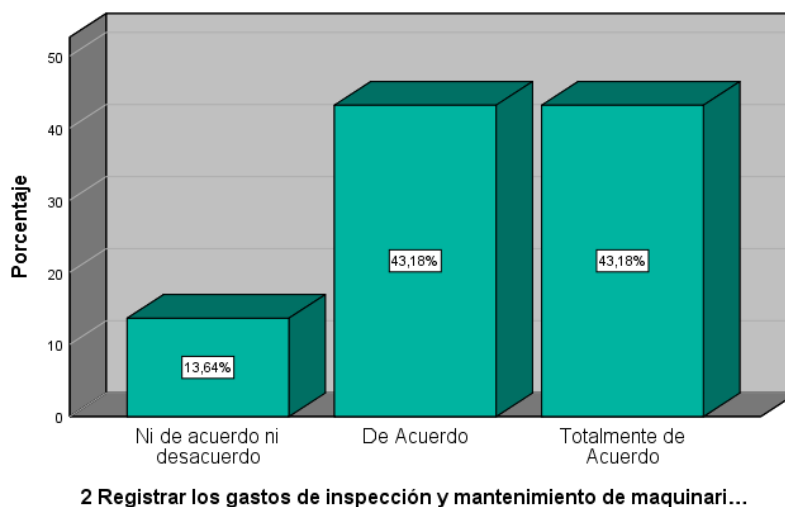
2 Registrar los gastos de inspección y mantenimiento de maquinaria previenen interrupciones en el proceso productivo dentro de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni desacuerdo	6	13,6	13,6	13,6
	De Acuerdo	19	43,2	43,2	56,8
	Totalmente de Acuerdo	19	43,2	43,2	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario por medio del Programa SPSS Versión 25.

Interpretación:

En el Cuestionario aplicado al personal del área de finanzas, producción, calidad y contabilidad de las empresas textiles del distrito de San Juan de Lurigancho, se registró que un 43.18% están de acuerdo y totalmente de acuerdo con que registren estos gastos para prevenir las interrupciones del proceso productivo puesto que de lo contrario retrasa la entrega oportuna del producto al cliente



Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 25.

Tabla N° 13.

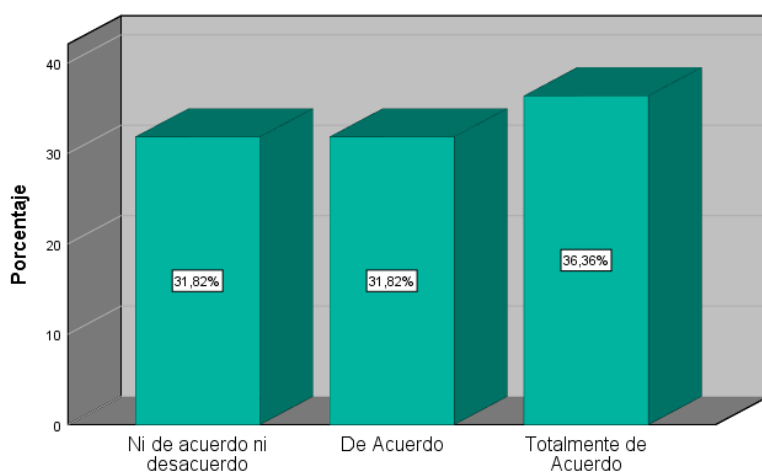
3 Realizar informes de recepción de materia prima hace que el proceso productivo sea más eficiente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni desacuerdo	14	31,8	31,8	31,8
	De Acuerdo	14	31,8	31,8	63,6
	Totalmente de Acuerdo	16	36,4	36,4	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 25.

Interpretación:

Los resultados demuestran que los trabajadores de las empresas textiles encuestadas, con la representación de un 36.36% están totalmente de acuerdo, mientras un 31.82% y 31.82% están ni de acuerdo ni desacuerdo y de acuerdo, respectivamente. Este alto porcentaje que no está ni de acuerdo ni desacuerdo evidencia que no consideran muy importante el control de la calidad desde el inicio, sin tomar en cuenta que trabajando con productos óptimos desde el principio se reducen las probabilidades de fallas durante el proceso productivo.



3 Realizar informes de recepción de materia prima hace que el ...

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 25.

Tabla N° 14.

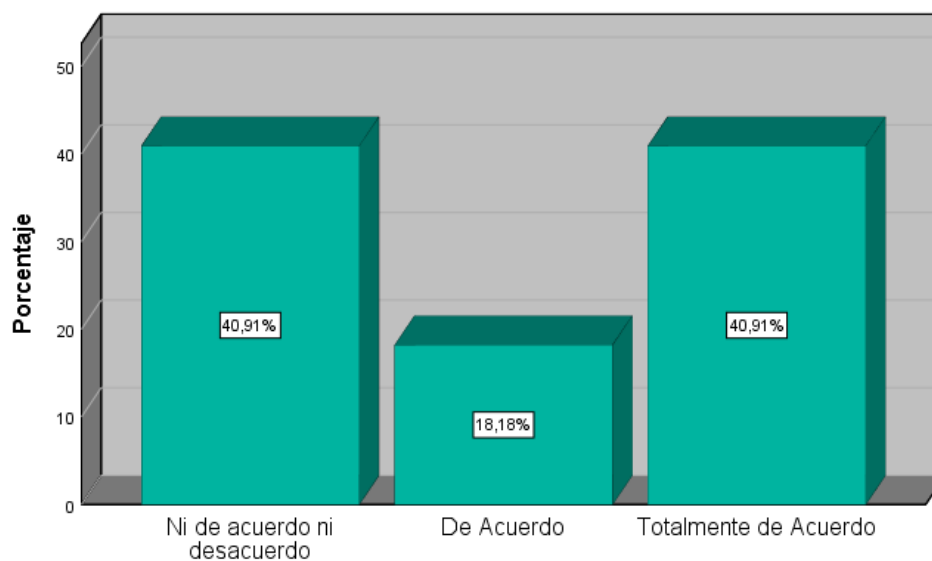
4 Una inversión adecuada en análisis de mercado permite detectar fallos y buscar mejorías.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni desacuerdo	18	40,9	40,9	40,9
	De Acuerdo	8	18,2	18,2	59,1
	Totalmente de Acuerdo	18	40,9	40,9	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 25.

Interpretación:

En el cuestionario aplicado se evidencia que entre los trabajadores del distrito de San Juan de Lurigancho, un 40.91% está totalmente de acuerdo ni desacuerdo. Este alto porcentaje que no está ni de acuerdo ni desacuerdo, evidencia que muchos de ellos no consideran que un análisis de mercado sirve para buscar oportunidades de mejora, esta opinión va de la mano con el otro bajo porcentaje de 18.18% que está de acuerdo.



4 Una inversión adecuada en análisis de mercado permite detectar fallo...

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 25.

Tabla N° 15.

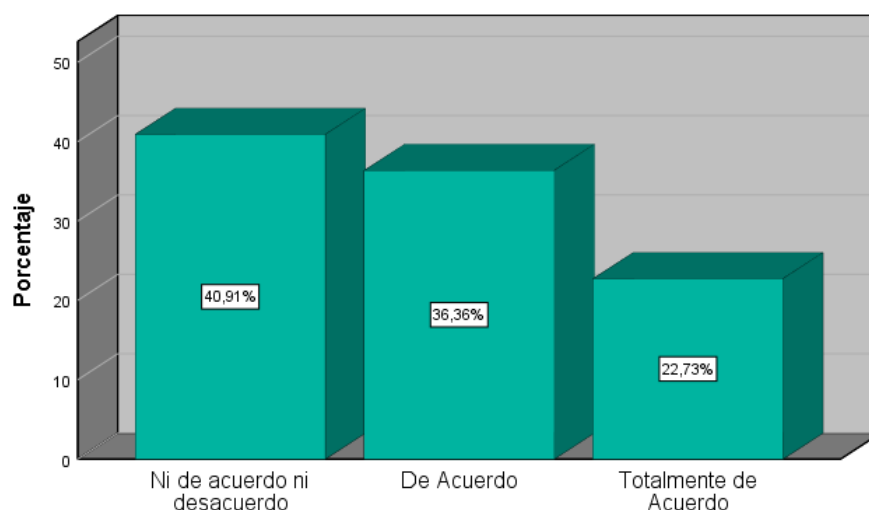
5 Cuando un establecimiento recibe muchas quejas por parte de sus clientes, es común el proceso de reelaboración.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni desacuerdo	18	40,9	40,9	40,9
	De Acuerdo	16	36,4	36,4	77,3
	Totalmente de Acuerdo	10	22,7	22,7	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 25.

Interpretación:

Los resultados señalan que 40.9% de los encuestados se encuentran ni de acuerdo ni desacuerdo con que recibir muchas quejas por parte de sus clientes hace común el proceso de reelaboración. Esto evidencia que un alto porcentaje no toma consciencia de que las constantes quejas sí ocasionan reelaboraciones que ponen en riesgo su rentabilidad. Asimismo, el 36.4% y el 22.7% indica que está de acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente.



5 Cuando un establecimiento recibe muchas quejas por parte de su...

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 25.

Tabla N° 16.

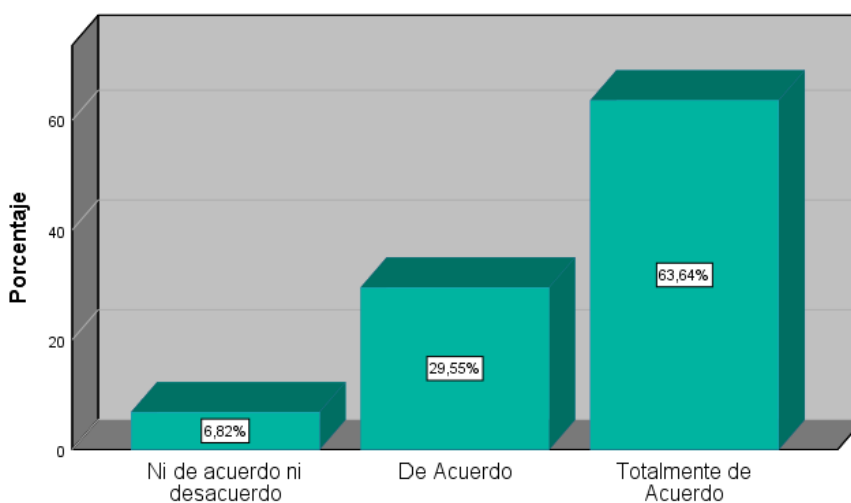
6 La ineficiencia del personal en el área de producción genera desechos y ocasiona pérdidas en las empresas textiles.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	6,8	6,8	6,8
De Acuerdo	13	29,5	29,5	36,4
Totalmente de Acuerdo	28	63,6	63,6	100,0
Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 25.

Interpretación:

La mayoría de los encuestados 63.64%, trabajadores de las empresas textiles del distrito de San Juan de Lurigancho, indican que están totalmente de acuerdo y 29.55% están de acuerdo con que la ineficiencia del personal en el área de producción genera desechos y ocasiona pérdidas en las empresas textiles, ya que una baja productividad en el área, no permite el adecuado desenvolvimiento de la empresa. Pero un 6.82% no está ni de acuerdo ni desacuerdo.



6 La ineficiencia del personal en el área de producción genera desech...

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 25.

Tabla N° 17

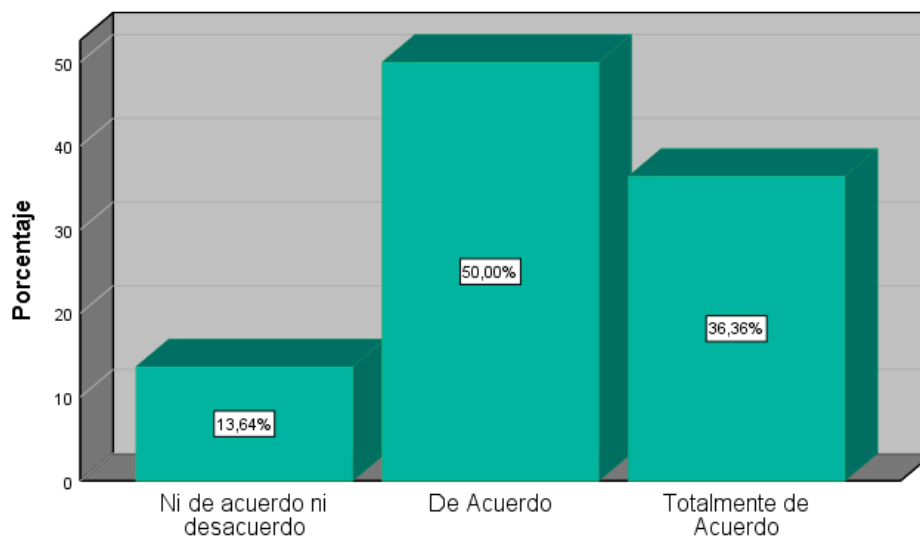
7 Realizar auditorías en la empresa ayuda a detectar las causas y los gastos que generan las horas extra para reducirlos progresivamente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni desacuerdo	6	13,6	13,6	13,6
	De Acuerdo	22	50,0	50,0	63,6
	Totalmente de Acuerdo	16	36,4	36,4	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 25.

Interpretación:

La mayoría de encuestados, un 50%, indicaron que realizar auditorías en la empresa ayuda a detectar las causas y los gastos que generan las horas extra para reducir estos progresivamente, un 50% indicó que está de acuerdo porque consideran que es un buen método estratégico y solo un 13.6% indicó que no está de acuerdo ni desacuerdo.



7 Realizar auditorías en la empresa ayudan a detectar las causas y lo...

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 25.

Tabla N° 18.

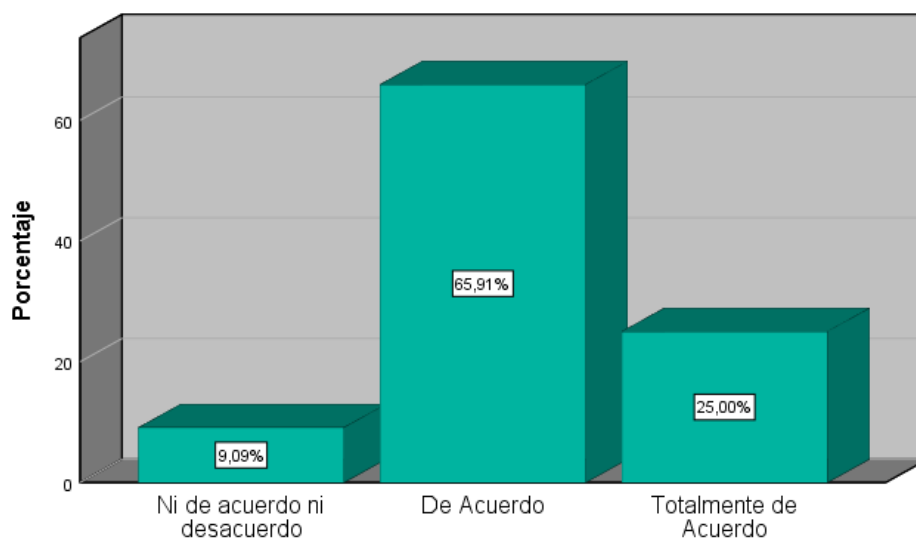
8 Las interrupciones constantes en el proceso productivo dentro de la empresa afectan la eficiencia en los procesos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni desacuerdo	4	9,1	9,1	9,1
	De Acuerdo	29	65,9	65,9	75,0
	Totalmente de Acuerdo	11	25,0	25,0	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 25.

Interpretación:

El 65.91% de los encuestados respondieron que están de acuerdo con que las interrupciones constantes en el proceso productivo dentro de la empresa afectan la eficiencia en los procesos, y un 25% totalmente de acuerdo; puesto que las paradas de maquinaria retrasan la entrega oportuna de productos. Mientras que un 9.09% no está ni de acuerdo ni desacuerdo.



8 Las interrupciones constantes en el proceso productivo dentro d...

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 25.

Tabla N° 19.

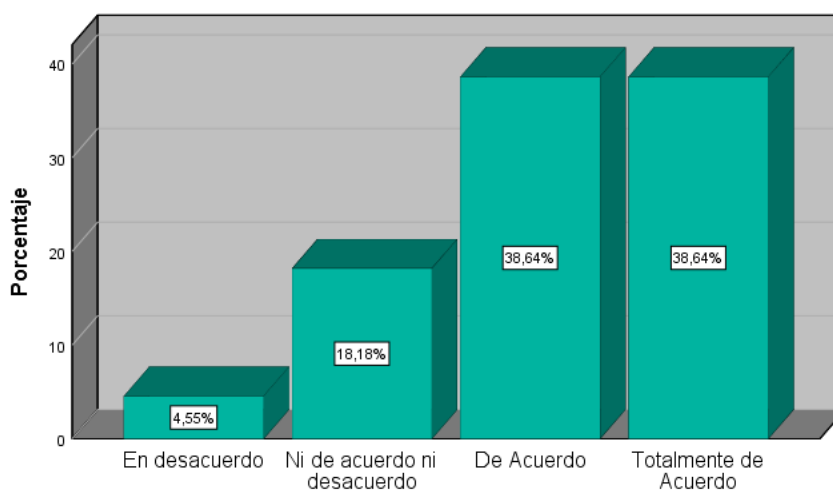
9 La previa evaluación de procesos evita la re inspección de productos a fin de contribuir con la rentabilidad económica de una empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	4,5	4,5	4,5
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	8	18,2	18,2	22,7
	De Acuerdo	17	38,6	38,6	61,4
	Totalmente de Acuerdo	17	38,6	38,6	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 25.

Interpretación:

El 38,64% de los encuestados respondieron que están de acuerdo y totalmente de acuerdo en que evalúen los procesos que evita la re inspección de productos porque evitarían las pérdidas de una buena producción a base del principio de prevención. Por otro lado un 18,18% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, ya que no están a favor de que la previa evaluación de procesos pueda evitar la re inspección de productos a fin de contribuir con la rentabilidad económica de la empresa.



9 La previa evaluación de procesos evita la re inspección de product...

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 25.

Tabla N° 20.

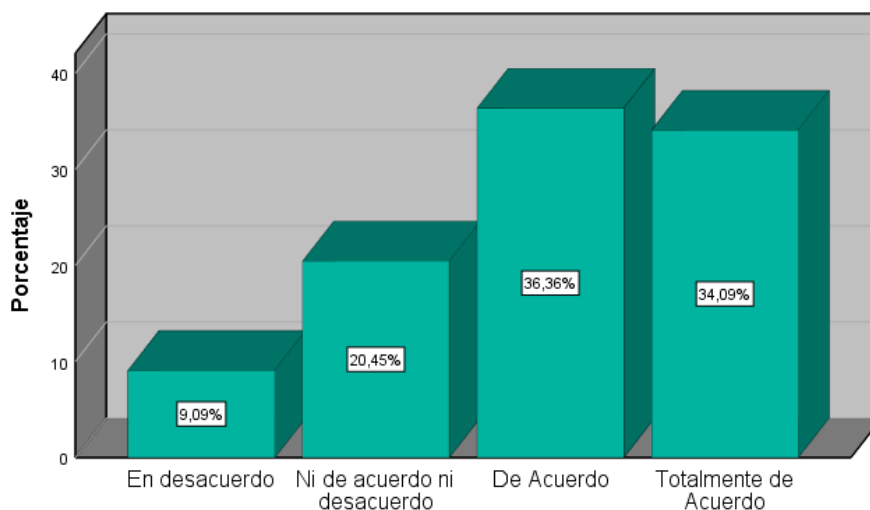
10 La frustración del cliente cuando un producto no satisface sus expectativas genera pérdida de imagen corporativa y se traduce en un daño económico.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	9,1	9,1	9,1
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	9	20,5	20,5	29,5
	De Acuerdo	16	36,4	36,4	65,9
	Totalmente de Acuerdo	15	34,1	34,1	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 25.

Interpretación:

Según los resultados que se obtuvieron por la encuesta, de observo que el 9,1% está en desacuerdo con que la frustración del cliente ocurra cuando un producto no satisface sus expectativas y genere las pérdidas de imagen corporativa. Pero un 36,4% de los trabajadores están de acuerdo y un 34.1% totalmente de acuerdo.



10 La frustración del cliente cuando un producto no satisface sus ...

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 25.

Tabla N° 21

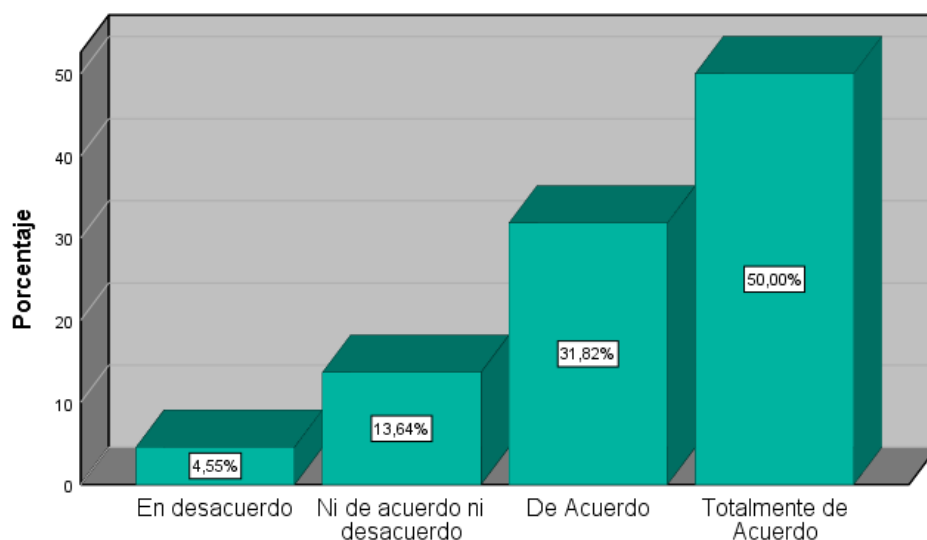
11 El costo de reposición de un artículo es la inversión que hace una empresa para reponer un producto luego de haber logrado la venta.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	4,5	4,5	4,5
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	6	13,6	13,6	18,2
	De Acuerdo	14	31,8	31,8	50,0
	Totalmente de Acuerdo	22	50,0	50,0	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 25.

Interpretación:

Según los resultados obtenidos en la tabla n°11, la respuesta determina la aceptación de la proposición por parte de ellos indicando que el costo de reposición es el costo que asume la empresa para reemplazar un activo existente o simular que cumpla con las mismas funciones y ubra las necesidades requeridas. Este costo puede variar dependiendo de los cambios del valor del mercado.



11 El costo de reposición de un artículo es la inversión que hace una ...

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 25.

Tabla N° 22.

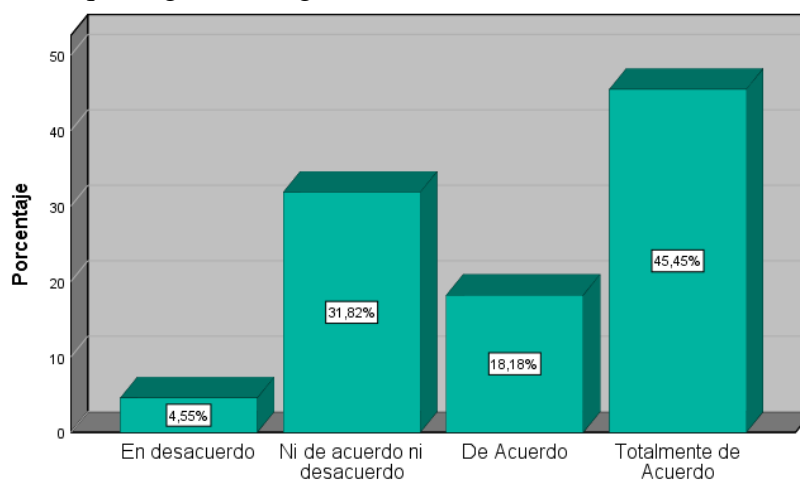
12 El ROI es un indicador eficaz para que los inversores evalúen si vale la pena apostar por una inversión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	4,5	4,5	4,5
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	14	31,8	31,8	36,4
	De Acuerdo	8	18,2	18,2	54,5
	Totalmente de Acuerdo	20	45,5	45,5	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 25.

Interpretación:

Los encuestados están de acuerdo con la proposición presentada indicando que, el ROI es un indicador financiero que permite conocer el valor económico que se genera por las actividades de inversión realizados en un tiempo determinado. Este indicador evalúa si un proyecto es viable o no, ya que permite conocer el posible resultado a darse en estas situaciones, el cual será materia de análisis y que servirá para la toma de decisiones entre ellas de realizar nuevas inversiones que hagan a la organización un más rentable.



12 El ROI es un indicador eficaz para que los inversores evalúen si vale la pena apostar por una inversión

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 25.

Tabla 23.

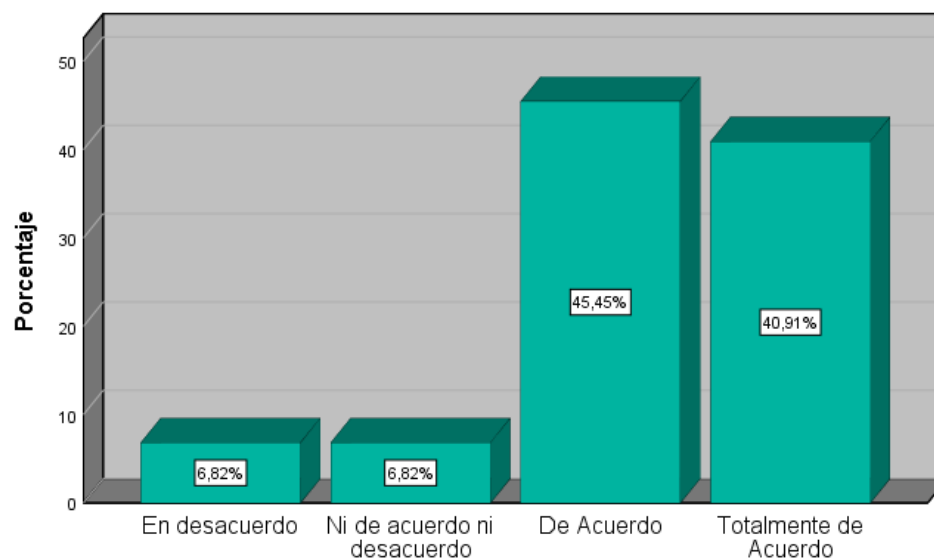
13 El ROA es la relación del beneficio logrado de un determinado periodo de los activos totales de una empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	6,8	6,8	6,8
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	6,8	6,8	13,6
	De Acuerdo	20	45,5	45,5	59,1
	Totalmente de Acuerdo	18	40,9	40,9	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 25.

Interpretación:

Según los resultados obtenidos en la tabla N°13 se obtiene como respuesta casi de manera unánime por los encuestados su aprobación acerca de lo propuesto indicando que, el ROA es un indicador financiero que permite determinar el grado de relación de las utilidades obtenidas y la explotación de sus activos los cuales generan beneficios . Este indicador permite también medir la eficiencia de los activos esto indiscriminadamente a como estos fueron financiados para su adquisición y de la actividad empresarial que realicen.



13 El ROA es la relación del beneficio logrado de un determinado perio...

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 25.

Tabla N° 24.

14 La interpretación del margen de beneficio bruto sobre las ventas es importante para determinar si todos los productos son individualmente rentables.

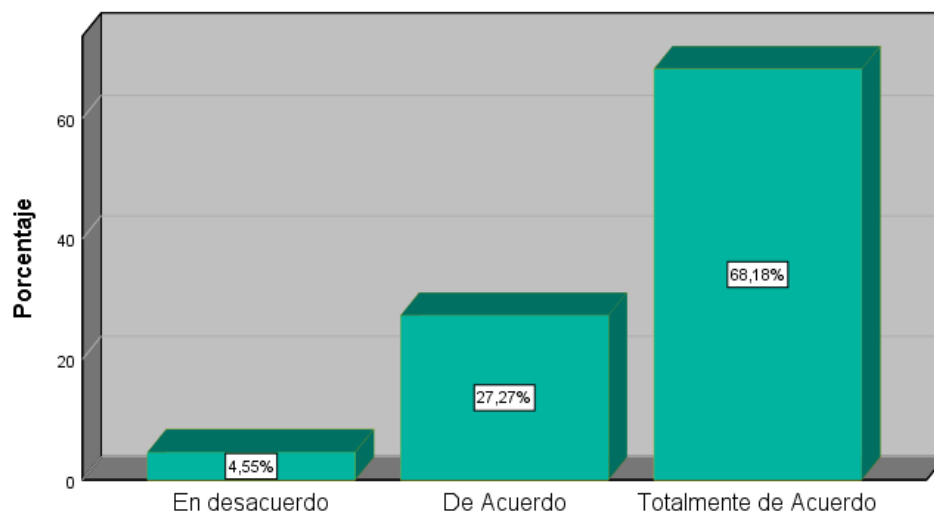
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	4,5	4,5	4,5
	De Acuerdo	12	27,3	27,3	31,8
	Totalmente de Acuerdo	30	68,2	68,2	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 25.

Interpretación:

Según los resultados obtenidos en la tabla N°14 los encuestados manifiestan que casi de manera unánime, una aprobación indicando que, el margen de beneficio bruto hace referencia al beneficio que obtiene una empresa por la venta de un bien o la prestación de un servicio por lo cual para realizar el cálculo se toma en consideración las ventas. Este margen representa la diferencia entre los ingresos y el costo de los bienes vendidos, es por ello, que su resultado

demostrará si la empresa logrando los objetivos trazados de ser más eficiente y a su vez más rentable.



14 La interpretación del margen de beneficio bruto sobre las ventas es importante para determinar si todos los productos son individualmente...

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 25.

Tabla N° 25.

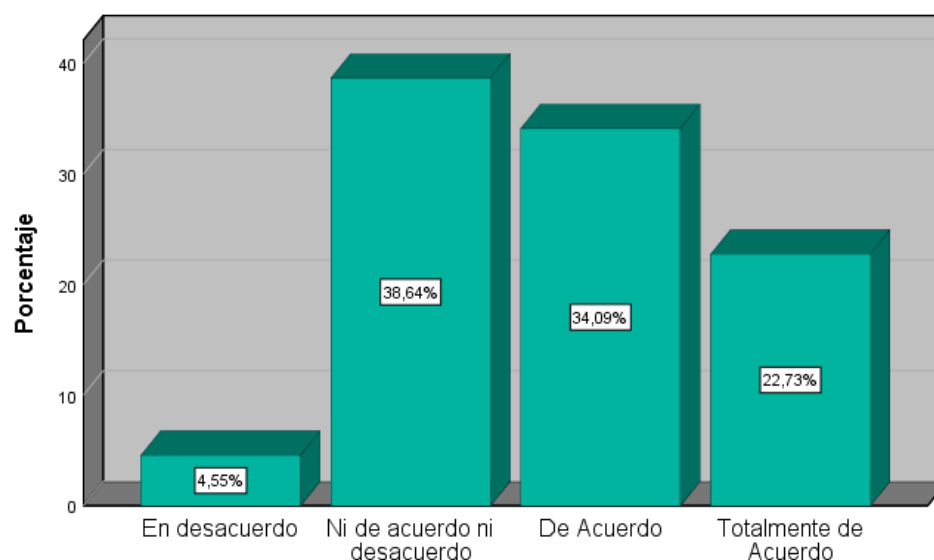
15 Analizar los estados financieros permitirán encontrar la causa a una baja rotación de activos a la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	4,5	4,5	4,5
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	17	38,6	38,6	43,2
	De Acuerdo	15	34,1	34,1	77,3
	Totalmente de Acuerdo	10	22,7	22,7	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 25.

Interpretación:

Según los resultados obtenidos en la tabla N°15 se puede observar por la respuesta de los encuestados que gran parte de los encuestados se muestran de acuerdo con la proposición indicando que, el análisis de los estados financieros permite identificar y evaluar la posición financiera que tiene la empresa esto con la finalidad de poder conocer las falencias que se presentan algunas de ellas puedan deberse a los activos lo cual se puede determinar la eficiencia de estos en relación a generar ingresos.



15 Analizar los estados financieros permitirán encontrar la causa a una...

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 25.

Tabla N° 26.

16 Medir la satisfacción del cliente en la prestación del servicio incide en la reducción del riesgo económico de su empresa.

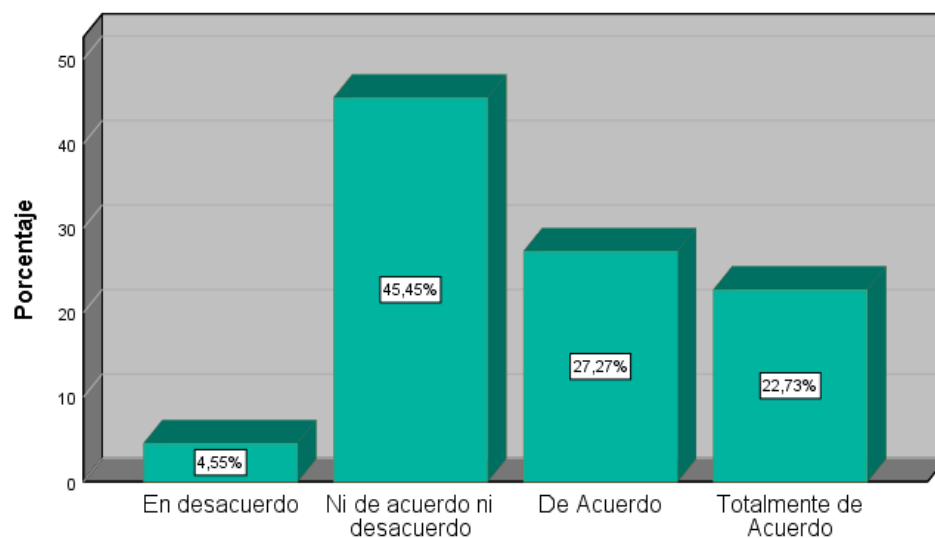
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	4,5	4,5	4,5
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	20	45,5	45,5	50,0
	De Acuerdo	12	27,3	27,3	77,3

Totalmente de Acuerdo	10	22,7	22,7	100,0
Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 25.

Interpretación:

Los encuestados manifiestan su posición acerca de la proposición de la tabla N°16, se presente opiniones diferentes por un lado un grupo de ellos se muestra a favor indicando que medir el grado de satisfacción de un cliente al momento de haber recibido el servicio permitirá que se disminuya la reducción del riesgo de pérdidas económicas ya que el cliente será fidelizado y fomentara la marca. Pero por otro lado un grupo de encuestados manifiesta su negativa indicando que no solamente influye la prestación del servicio para que este genere una pérdida económica, sino que también intervienen diferentes factores que puedan generar riesgos a la empresa que deben ser calculados y medidos.



16 Medir la satisfacción del cliente en la prestación del servicio incide e...

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 25.

Tabla N° 27.

17 Comparar el rendimiento de la empresa con otras del sector textil, el ROE sería de gran utilidad para medir la rentabilidad de la empresa frente a la competencia

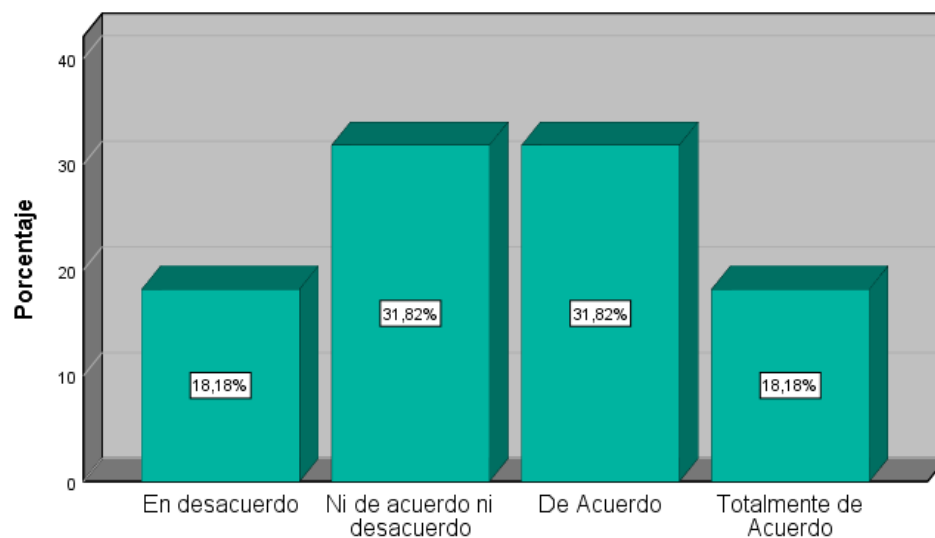
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	En desacuerdo	8	18,2	18,2	18,2
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	14	31,8	31,8	50,0
	De Acuerdo	14	31,8	31,8	81,8
	Totalmente de Acuerdo	8	18,2	18,2	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 25.

Interpretación:

Según los resultados obtenidos en la tabla N°17 la respuesta de los encuestados son distintas por un lado un grupo de ellos manifiesta su conformidad indicando que la medición del Roe obtenido por la empresa y compararlo con el de la competencia puede permitir un análisis financiero el cual determinara y permitirá conocer las falencias que se pueda tener como empresa y la ventaja competitiva que ha podido generar la competencia, Por otro lado un grupo de ellos muestra su desacuerdo indicando que realizar una comparación de la utilidad con la competencia no aportaría mucho ya que cada entidad maneja distintas operaciones al momento de brindar un bien o servicio y que los resultados se dan por el manejo de la empresa



17 Comparar el rendimiento de la empresa con otras del sector textil, el ...

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 25.

Tabla N° 28.

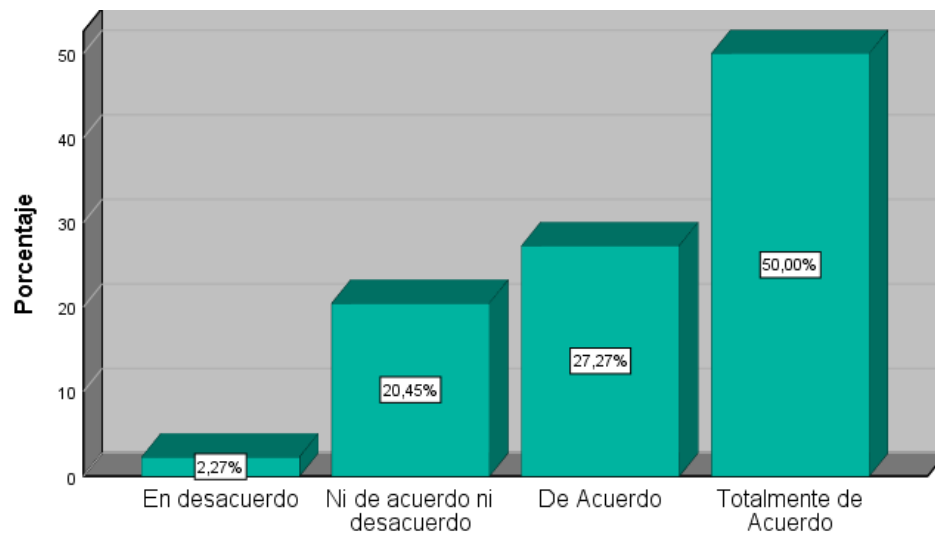
18 Utilizar el ratio de margen de beneficio neto permite conocer la capacidad de la empresa de generar beneficios con su actividad productiva principal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	2,3	2,3	2,3
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	9	20,5	20,5	22,7
	De Acuerdo	12	27,3	27,3	50,0
	Totalmente de Acuerdo	22	50,0	50,0	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 25.

Interpretación:

Según los resultados obtenidos en la tabla n°18 los encuestados casi de manera unánime muestran su conformidad acerca de lo propuesto indicando que, el ratio de margen de beneficio neto indica cuanto beneficio se obtiene por cada bien vendido esta medida de rentabilidad es utilizada en mayor de los casos para la comparación interna de productos en la cual se busca determinar en valor económico que cada uno aporta a la empresa, asimismo, es de vital importancia para conocer el estado de los ingresos netos en comparación con los ingresos totales.



18 Utilizar el ratio de margen de beneficio neto permite conocer la ...

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 25.

Tabla N° 29.

19 El ratio ROI revela si el capital invertido está siendo utilizado eficazmente para generar retornos en términos monetarios

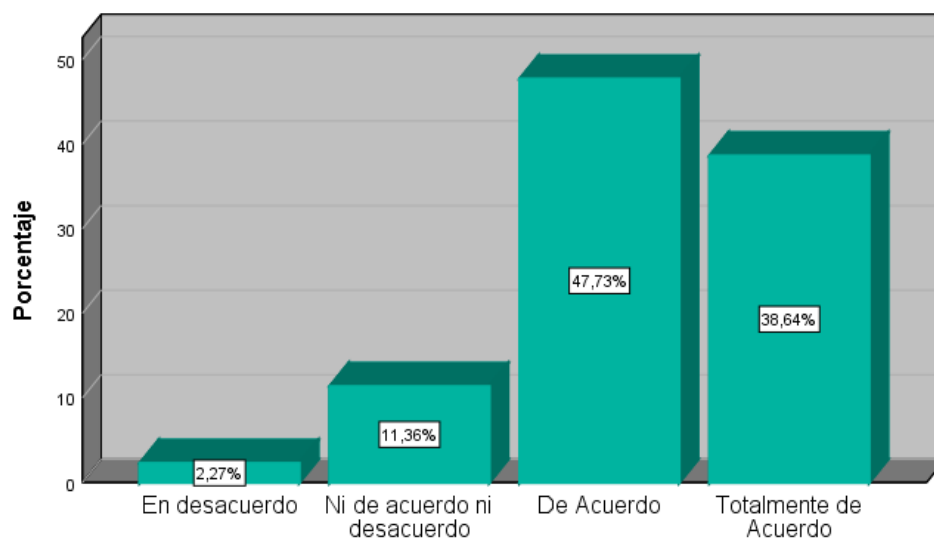
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	2,3	2,3	2,3
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	5	11,4	11,4	13,6
	De Acuerdo	21	47,7	47,7	61,4
	Totalmente de Acuerdo	17	38,6	38,6	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 25.

Interpretación:

Según los resultados obtenidos en la tabla N°19 los encuestados se muestran a favor casi de manera unánime para ello indican que, el indicador financiero ROI es una razón financiera que mide el grado de beneficio que ha obtenido la empresa por la inversión de su dinero, esta

herramienta sirve para analizar del rendimiento de la empresa en un aspecto financiero de esta manera mide la capacidad de los activos totales para generarle beneficios a la entidad.



19 El ratio ROI revela si el capital invertido está siendo utilizado ...

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 25.

Tabla N° 30.

20 Las empresas tienen que generar su propio apalancamiento financiero

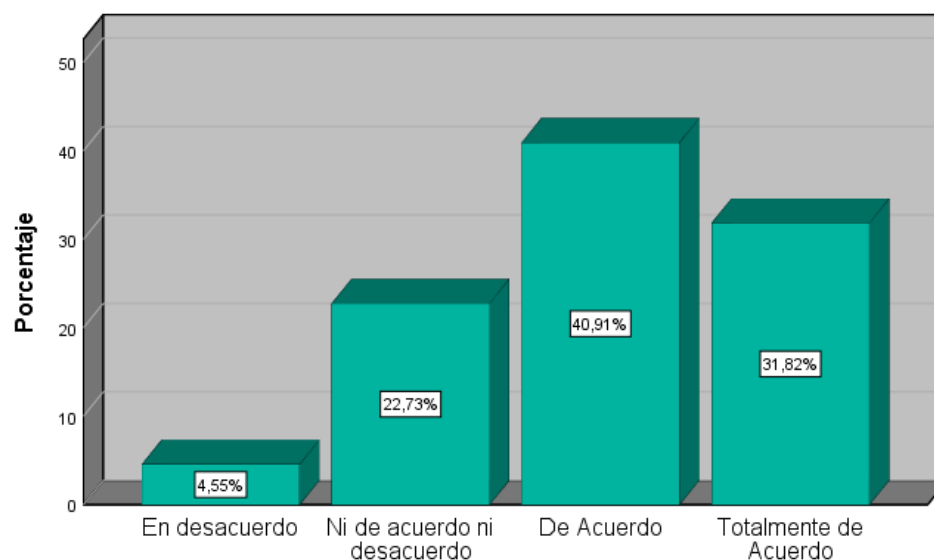
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	4,5	4,5	4,5
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	10	22,7	22,7	27,3
	De Acuerdo	18	40,9	40,9	68,2
	Totalmente de Acuerdo	14	31,8	31,8	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 25.

Interpretación:

Según los resultados obtenidos en la tabla n°20 los encuestados manifiestan casi de manera unánime estar de acuerdo con la proposición presentada indicando que, se recomienda

a las empresas realizar su propio apalancamiento financiero este puede ser dado por un accionista el cual entrega una suma de dinero para llevar a cabo dicha operación esto puede practico ya que la deuda solo sería con un personal interno y ya no con alguien externo que pueda dificultar la opción de un préstamo o con un interés de por medio. Asimismo, es de vital importancia que las empresas no se sobre endeuden ya que, al tener mayor porcentaje de financiamiento en el largo plazo afectara el nivel liquidez de la empresa.



20 Las empresas tienen que generar su propio apalancamiento financiero

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 25.

Tabla N° 31.

21 Es mejor crear reservas de capital a través de los beneficios no repartidos para enfrentar futuras obligaciones

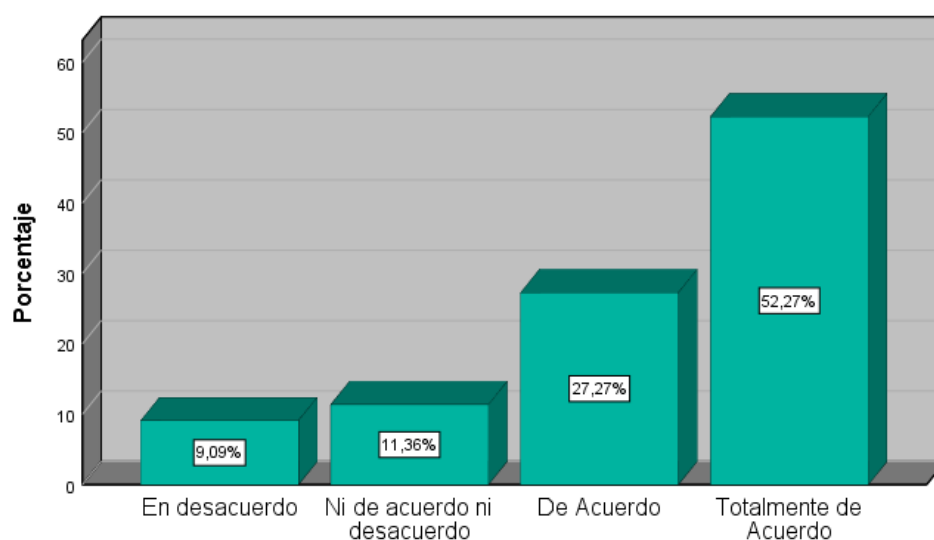
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	9,1	9,1	9,1
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	5	11,4	11,4	20,5
	De Acuerdo	12	27,3	27,3	47,7
	Totalmente de Acuerdo	23	52,3	52,3	100,0

Total	44	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 25.

Interpretación:

Según los resultados obtenidos en la tabla N°21 los encuestados manifiestan estar de acuerdo a la proposición presentada indicando que, es beneficioso que la entidad genere o acumule su reserva de capital con el dinero no distribuido en utilidades ya que esto le permitiría tener un dinero acumulado para enfrentar posibles riesgos financiero que generen salida de dinero inesperada y la empresa tenga que optar por la opción de un financiamiento externo para cubrir ese gasto por lo cual se recomienda que un porcentaje de la utilidad sea destino a este fondo.



21 Es mejor crear reservas de capital a través de los beneficios no ...

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 25.

Tabla N° 32.

22 El uso de materia prima barata aumenta las probabilidades de riesgo financiero

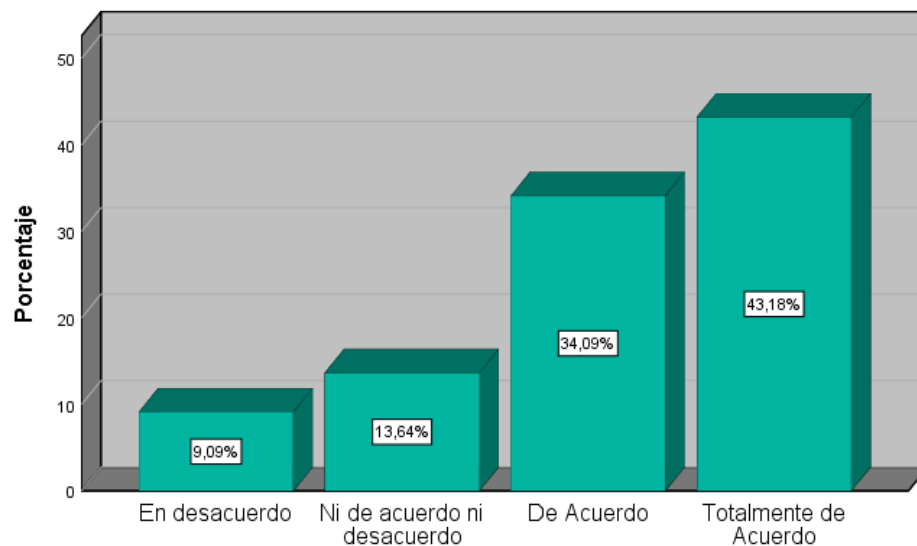
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	9,1	9,1	9,1
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	6	13,6	13,6	22,7

De Acuerdo	15	34,1	34,1	56,8
Totalmente de Acuerdo	19	43,2	43,2	100,0
Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 25.

Interpretación:

Según los resultados obtenidos en la tabla N°22 se tiene como respuesta casi de manera unánime por parte de los encuestados que, si la empresa utiliza materia primera de mala calidad para la elaboración de su producto final esta puede generarle perjuicios ya que al estar hecha de material de mala calidad impactara el bien vendido el cual los clientes pueden presentar molestias o fallas en el producto generando una caída en las ventas y generándose una mala reputación para la empresa lo cual generaría una gran pérdida financiera. Por ello, se recomienda a las empresas realizar una evaluación de sus proveedores para tener la seguridad de que las adquisiciones de materia prima sean de calidad.



22 El uso de materia prima barata aumenta las probabilidades de riesg...

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 25

ANEXO 2: Estadísticos descriptivos

Tabla N° 33.

	N	Media		Desv. Desviación	Varianza
	Estadístico	Estadístico	Desv. Error	Estadístico	Estadístico
La inversión en capacitaciones previene pérdidas en la empresa.	44	4,43	,094	,625	,391
Registrar los gastos de inspección y mantenimiento de maquinaria previenen interrupciones en el proceso productivo dentro de la empresa	44	4,30	,106	,701	,492
Realizar informes de recepción de materia prima hace que el proceso productivo sea más eficiente.	44	4,05	,126	,834	,696
Una inversión adecuada en análisis de mercado permite detectar fallos y buscar mejorías.	44	4,00	,138	,915	,837
Cuando un establecimiento recibe muchas quejas por parte de sus clientes, es común el proceso de reelaboración.	44	3,82	,118	,786	,617
La ineficiencia del personal en el área de producción genera desechos y ocasiona pérdidas en las empresas textiles.	44	4,57	,094	,625	,391
Realizar auditorías en la empresa ayuda a detectar las causas y los gastos que generan las horas extra para reducirlos progresivamente.	44	4,23	,102	,677	,459
Las interrupciones constantes en el proceso productivo dentro de la empresa afectan la eficiencia en los procesos.	44	4,16	,086	,568	,323

La previa evaluación de procesos evita la re inspección de productos a fin de contribuir con la rentabilidad económica de una empresa.	44	4,11	,131	,868	,754
La frustración del cliente cuando un producto no satisface sus expectativas genera pérdida de imagen corporativa y se traduce en un daño económico.	44	3,95	,145	,963	,928
El costo de reposición de un artículo es la inversión que hace una empresa para reponer un producto luego de haber logrado la venta.	44	4,27	,132	,872	,761
El ROI es un indicador eficaz para que los inversores evalúen si vale la pena apostar por una inversión	44	4,05	,149	,987	,975
El ROA es la relación del beneficio logrado de un determinado periodo de los activos totales de una empresa	44	4,20	,128	,851	,725
La interpretación del margen de beneficio bruto sobre las ventas es importante para determinar si todos los productos son individualmente rentables.	44	4,59	,109	,726	,526
Analizar los estados financieros permitirán encontrar la causa a una baja rotación de activos a la empresa	44	3,75	,131	,866	,750
Medir la satisfacción del cliente en la prestación del servicio incide en la reducción del riesgo económico de su empresa.	44	3,68	,133	,883	,780
Comparar el rendimiento de la empresa con otras del sector textil, el ROE sería de gran utilidad para medir la rentabilidad de la empresa frente a la competencia	44	3,50	,151	1,000	1,000
Utilizar el ratio de margen de beneficio neto permite conocer la capacidad de la empresa de generar beneficios con su actividad productiva principal	44	4,25	,131	,866	,750

El ratio ROI revela si el capital invertido está siendo utilizado eficazmente para generar retornos en términos monetarios	44	4,23	,112	,743	,552
Las empresas tienen que generar su propio apalancamiento financiero	44	4,00	,130	,863	,744
Es mejor crear reservas de capital a través de los beneficios no repartidos para enfrentar futuras obligaciones	44	4,23	,149	,985	,970
El uso de materia prima barata aumenta las probabilidades de riesgo financiero	44	4,11	,146	,970	,940
N válido (por lista)	44				

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 25.

ANEXO 3: ASIMETRIA

Tabla N° 34

Estadísticos descriptivos

	N	Asimetría	
	Estadístico	Estadístico	Desv. Error
La inversión en capacitaciones previene pérdidas en la empresa.	44	-,629	,357
Registrar los gastos de inspección y mantenimiento de maquinaria previenen interrupciones en el proceso productivo dentro de la empresa	44	-,486	,357
Realizar informes de recepción de materia prima hace que el proceso productivo sea más eficiente.	44	-,087	,357
Una inversión adecuada en análisis de mercado permite detectar fallos y buscar mejorías.	44	,000	,357
Cuando un establecimiento recibe muchas quejas por parte de sus clientes, es común el proceso de reelaboración.	44	,339	,357
La ineficiencia del personal en el área de producción genera desechos y ocasiona pérdidas en las empresas textiles.	44	-1,168	,357
Realizar auditorías en la empresa ayuda a detectar las causas y los gastos que generan las horas extra para reducirlos progresivamente.	44	-,311	,357
Las interrupciones constantes en el proceso productivo dentro de la empresa afectan la eficiencia en los procesos.	44	,026	,357
La previa evaluación de procesos evita la re inspección de productos a fin de contribuir con la rentabilidad económica de una empresa.	44	-,674	,357
La frustración del cliente cuando un producto no satisface sus expectativas genera pérdida de imagen corporativa y se traduce en un daño económico.	44	-,560	,357
El costo de reposición de un artículo es la inversión que hace una empresa para reponer un producto luego de haber logrado la venta.	44	-1,015	,357
El ROI es un indicador eficaz para que los inversores evalúen si vale la pena apostar por una inversión	44	-,398	,357
El ROA es la relación del beneficio logrado de un determinado periodo de los activos totales de una empresa	44	-1,126	,357

La interpretación del margen de beneficio bruto sobre las ventas es importante para determinar si todos los productos son individualmente rentables.	44	-2,246	,357
Analizar los estados financieros permitirán encontrar la causa a una baja rotación de activos a la empresa	44	,070	,357
Medir la satisfacción del cliente en la prestación del servicio incide en la reducción del riesgo económico de su empresa.	44	,263	,357
Comparar el rendimiento de la empresa con otras del sector textil, el ROE sería de gran utilidad para medir la rentabilidad de la empresa frente a la competencia	44	,000	,357
Utilizar el ratio de margen de beneficio neto permite conocer la capacidad de la empresa de generar beneficios con su actividad productiva principal	44	-,746	,357
El ratio ROI revela si el capital invertido está siendo utilizado eficazmente para generar retornos en términos monetarios	44	-,755	,357
Las empresas tienen que generar su propio apalancamiento financiero	44	-,455	,357
Es mejor crear reservas de capital a través de los beneficios no repartidos para enfrentar futuras obligaciones	44	-1,095	,357
El uso de materia prima barata aumenta las probabilidades de riesgo financiero	44	-,878	,357
N válido (por lista)	44		

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 25.

Interpretación:

Como se ve en la Tabla N° 34, en esta investigación da como resultado una Asimetría negativa, ya que los valores obtienen mayor forma en la parte derecha de la media, tal como se aprecia en el gráfico. Para Pearson si la media es menor que la moda la asimetría será negativa.

ANEXO 4: CURTOSIS

Tabla N° 35.

Estadísticos descriptivos

	N	Curtosis	
	Estadístico	Estadístico	Desv. Error
La inversión en capacitaciones previene pérdidas en la empresa.	44	-,494	,702
Registrar los gastos de inspección y mantenimiento de maquinaria previenen interrupciones en el proceso productivo dentro de la empresa	44	-,822	,702
Realizar informes de recepción de materia prima hace que el proceso productivo sea más eficiente.	44	-1,563	,702
Una inversión adecuada en análisis de mercado permite detectar fallos y buscar mejorías.	44	-1,848	,702
Cuando un establecimiento recibe muchas quejas por parte de sus clientes, es común el proceso de reelaboración.	44	-1,285	,702
La ineficiencia del personal en el área de producción genera desechos y ocasiona pérdidas en las empresas textiles.	44	,367	,702
Realizar auditorías en la empresa ayuda a detectar las causas y los gastos que generan las horas extra para reducirlos progresivamente.	44	-,760	,702
Las interrupciones constantes en el proceso productivo dentro de la empresa afectan la eficiencia en los procesos.	44	,045	,702
La previa evaluación de procesos evita la re inspección de productos a fin de contribuir con la rentabilidad económica de una empresa.	44	-,273	,702
La frustración del cliente cuando un producto no satisface sus expectativas genera pérdida de imagen corporativa y se traduce en un daño económico.	44	-,621	,702
El costo de reposición de un artículo es la inversión que hace una empresa para reponer un producto luego de haber logrado la venta.	44	,256	,702
El ROI es un indicador eficaz para que los inversores evalúen si vale la pena apostar por una inversión	44	-1,298	,702

El ROA es la relación del beneficio logrado de un determinado periodo de los activos totales de una empresa	44	1,078	,702
La interpretación del margen de beneficio bruto sobre las ventas es importante para determinar si todos los productos son individualmente rentables.	44	5,697	,702
Analizar los estados financieros permitirán encontrar la causa a una baja rotación de activos a la empresa	44	-,910	,702
Medir la satisfacción del cliente en la prestación del servicio incide en la reducción del riesgo económico de su empresa.	44	-,996	,702
Comparar el rendimiento de la empresa con otras del sector textil, el ROE sería de gran utilidad para medir la rentabilidad de la empresa frente a la competencia	44	-1,009	,702
Utilizar el ratio de margen de beneficio neto permite conocer la capacidad de la empresa de generar beneficios con su actividad productiva principal	44	-,625	,702
El ratio ROI revela si el capital invertido está siendo utilizado eficazmente para generar retornos en términos monetarios	44	,473	,702
Las empresas tienen que generar su propio apalancamiento financiero	44	-,517	,702
Es mejor crear reservas de capital a través de los beneficios no repartidos para enfrentar futuras obligaciones	44	,130	,702
El uso de materia prima barata aumenta las probabilidades de riesgo financiero	44	-,173	,702
N válido (por lista)	44		

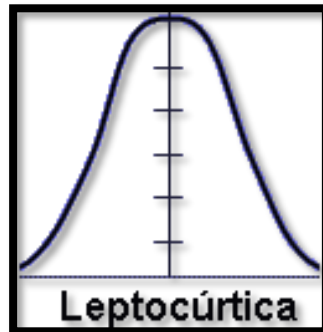
Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 25.

Interpretación:

Como se aprecia en la tabla N° 35 de esta investigación, de los 22 ítems, 15 ítems han dado como resultado una curtosis negativa, por lo que, podríamos decir que por mayoría es Platicúrtica.



Asimismo se puede observar que de los 22 ítems, 5 han dado como resultado una curtosis positiva, por lo que se puede deducir que en su minoría es Leptocúrtica.



ANEXO 5: TABLAS CRUZADAS

Tabla N° 36.

*Tabla cruzada COSTOSDECALIDAD (Agrupada)*RENTABILIDAD (Agrupada)*

Recuento

		RENTABILIDAD (Agrupada)		
		MALA	REGULAR	Total
COSTOSDECALIDAD (Agrupada)	BAJA	2	0	2
	MEDIA	3	39	42
Total		5	39	44

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 25.

Interpretación:

El resultado de la tabla cruzada de las variables Costos de calidad y Rentabilidad, nos indica que los costos de calidad si es baja la rentabilidad es mala y cuando los costos de calidad son media es que la rentabilidad es regular.

Tabla N° 37.

*Tabla cruzada COSTOSDECALIDAD (Agrupada)*RENTABILIDADFINANCIERA (Agrupada)*

Recuento

		RENTABILIDADFINANCIERA (Agrupada)		
		MALA	REGULAR	Total
COSTOSDECALIDAD (Agrupada)	BAJA	2	0	2

	MEDIA	4	38	42
Total		6	38	44

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 25.

Interpretación:

El resultado de las tablas cruzadas de las variables Costos de calidad y con la dimensión Rentabilidad financiera, nos indica que la Rentabilidad Financiera es regular en cuanto a los Costos de calidad es media.

Tabla N° 38.

Tabla cruzada rentabilidad (agrupada) inversión (Agrupada)*

Recuento		INVERSION (Agrupada)		
		BAJA	MEDIA	Total
RENTABILIDAD (Agrupada)	MALA	1	4	5
	REGULAR	0	39	39
Total		1	43	44

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 25.

Interpretación:

Según la tabla cruzada la variable rentabilidad y con la dimensión inversión nos indica que la rentabilidad es regular por lo porque su inversión es media.

Tabla N° 39.

*Tabla cruzada RENTABILIDAD (Agrupada)*PERDIDA (Agrupada)*

Recuento		PERDIDA (Agrupada)		
		BAJA	MEDIA	Total
RENTABILIDAD (Agrupada)	MALA	2	3	5
	REGULAR	0	39	39
Total		2	42	44

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 25.

Interpretación:

Según el resultado de la variable Rentabilidad y con la dimensión pérdida, nos indica que la Rentabilidad es regular cuando su Perdida es media

ANEXO 6: Matriz de Consistencia

"COSTOS DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS DE CONFECCIÓN TEXTIL DE SAN JUAN DE LURIGANCHO, AÑO 2018"

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGIA
<u>GENERAL</u> ¿De qué manera los costos de calidad influyen en la rentabilidad de las empresas de confección textil de San Juan de Lurigancho, año 2018?	<u>GENERAL</u> Analizar de qué manera los costos de calidad influyen en la rentabilidad de las empresas de confección textil de San Juan de Lurigancho, año 2018.	<u>GENERAL</u> Los costos de calidad influyen en la rentabilidad de las empresas de confección textil del distrito de San Juan de Lurigancho, 2018	COSTO DE CALIDAD	Capacitaciones Gastos de inspeccion y mantenimiento Recepcion de materia prima Analisis de mercado Reelaboracion Desechos Horas extra Interrupciones de proceso productivo Reinspeccion Pérdida de imagen Reposicion	<p>1. TIPO DE ESTUDIO El tipo de estudio a realizar es basico, porque se buscara recopilar datos para añadirlas a la informacion previa de investigaciones existentes sin alterar las variables</p> <p>2. DISEÑO DE ESTUDIO El tipo de diseño a realizar es no experimental, porque no manipularemos las variables.</p> <p>3. POBLACIÓN En esta investigación participarán los trabajadores de las áreas de contabilidad, finanzas, producción y calidad de las 2 empresas . El total de población serán 50 personas</p> <p>4. TIPO DE MUESTRA Se utilizará el muestro probabilistico, subgrupo de la población en el que todos los elementos de esta tienen la posibilidad de ser elegidos.</p> <p>5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS Variable 1: COSTOS DE CALIDAD Técnica: La técnica a utilizar será la encuesta Instrumento: El instrumento será el cuestionario que es de elaboración propia.</p> <p>Variable 2: RENTABILIDAD. Técnica: La técnica a utilizar será la encuesta Instrumento: El instrumento será el cuestionario que es de elaboración propia.</p>
<u>ESPECIFICO</u> ¿De qué manera los costos de calidad influyen en la rentabilidad económica de las empresas de confección textil de San Juan de Lurigancho, año 2018?	<u>ESPECIFICO</u> Determinar de qué manera los costos los de calidad influyen en la rentabilidad económica de las empresas de confección textil de San Juan de Lurigancho, año 2018.	<u>ESPECIFICO</u> Los costos de calidad influyen en la rentabilidad económica de las empresas de confección textil de San Juan de Lurigancho, año 2018.			
<u>ESPECIFICO</u> ¿De qué manera los costos de calidad influyen en la rentabilidad financiera en las empresas de confección textil de San Juan de Lurigancho, año 2018?	<u>ESPECIFICO</u> Determinar de qué manera los costos los de calidad influyen en la rentabilidad financiera de las empresas de confección textil de San Juan de Lurigancho, año 2018.	<u>ESPECIFICO</u> Los costos de calidad influyen en la rentabilidad financiera de las empresas de confección textil de San Juan de Lurigancho, año 2018.	RENTABILIDAD	ROI ROA Margen de beneficio bruto Rotación de activos Riesgo económico ROE Margen de beneficio neto Capital invertido Apalancamiento financiero Reserva de capital Riesgo financiero	
<u>ESPECIFICO</u> Cómo la inversión influye en la rentabilidad de las empresas de confección textil de San Juan de Lurigancho, año 2018?	<u>ESPECIFICO</u> Determinar cómo la inversión influye en la rentabilidad de las empresas de confección textil de San Juan de Lurigancho, año 2018.	<u>ESPECIFICO</u> La inversión influye en la rentabilidad de las empresas de confección textil de San Juan de Lurigancho, año 2018.			
<u>ESPECIFICO</u> Cómo la pérdida influye en la rentabilidad de las empresas de confección textil de San Juan de Lurigancho, año 2018	<u>ESPECIFICO</u> Determinar la pérdida influye en la rentabilidad de las empresas de confección textil de San Juan de Lurigancho, año 2018.	<u>ESPECIFICO</u> La pérdida influye en la rentabilidad de las empresas de confección textil de San Juan de Lurigancho, año 2018.			

Anexo 7: Base de datos SPSS

agrupacion visual_1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

40 : P10 5 Visible: 31 de 31 va

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
1	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	2	2
2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	2
3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	2	4	3	2	4
4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	4	4
5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	2	4
6	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4
7	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4
8	3	3	4	3	3	5	4	4	3	3	3	3	4	5
9	4	4	4	3	3	5	4	3	3	3	3	4	4	5
10	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	5
11	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5
12	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	5
13	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	3	5
14	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
15	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	3	3	5
16	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
17	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
18	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
19	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
20	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
25	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

agrupacion visual_1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

40 : P11 5 Visible: 31 de 31 variab

		P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
16	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
17	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4
18	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5
19	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
20	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
22	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
24	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	4	4
25	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	4	4
26	4	3	3	4	3	4	4	3	3	2	3	4	3	4	4
27	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	4	4
28	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4
31	4	4	4	4	3	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	5	4
33	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	5	5
34	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	5	4
35	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5
36	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5
37	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5
38	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5
39	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
40	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Anexo 8: Validación

Tesis: COSTOS DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS DE CONFECCION TEXTIL DE SAN JUAN DE LURIGANCHO, AÑO 2018	
OBJETIVO: ANALIZAR DE QUÉ MANERA LOS COSTOS DE CALIDAD INFLUYEN EN LA RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS DE CONFECCIÓN TEXTIL DEL DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2018	
Señores, el siguiente cuestionario tiene por propósito recopilar información, mucho se agradece seleccionar la opción y marcar con una X en el recuadro respectivo, el cual tiene un carácter de anónimo y su procesamiento será reservado, por lo que pedimos seriedad en sus respuestas	
1. GENERALIDADES: Esta información será utilizada en forma confidencial, anónima y acumulativa; por lo que agradeceré proporcionar informaciones veraces, solo así serán realmente útiles para la presente investigación.	IMPORTANTES: El presente Cuestionario está dirigida a los dueños de la empresa, contadores, auxiliares contables y asistentes contables de las empresas trasnacionales del rubro alimenticio
2. DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO	
2.1 Área donde labora	
3. DATOS DEL INFORMANTE	
3.1 ¿Cuál es el cargo que desempeña en su empresa?	
Jefe de Finanzas () Contador () Supervisor de Producción () Supervisor de Calidad ()	
3.2 Tiempo de Servicio en el cargo actual:	

COSTOS DE CALIDAD					
MARQUE CON ASPA (X) SEGÚN CREA CONVENIENTE					
PROPOSICIONES	NIVEL DE CONOCIMIENTO				
	Totalment e en desacuerd o	En desacuer do	Ni de acuerdo ni desacuerd o	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<i>DIMENSION 1: INVERSION</i>					

1 La inversión en capacitaciones previene pérdidas en la empresa.					
2 Registrar los gastos de inspección y mantenimiento de maquinaria previenen interrupciones en el proceso productivo dentro de la empresa					
3 Realizar informes de recepción de materia prima hace que el proceso productivo sea más eficiente.					
4 Una inversión adecuada en análisis de mercado permite detectar fallos y buscar mejoras.					
<i>DIMENSION 2: PÉRDIDA</i>					
5 Cuando un establecimiento recibe muchas quejas por parte de sus clientes, es común el proceso de reelaboración.					
6 La ineficiencia del personal en el área de producción genera desechos y ocasiona pérdidas en las empresas textiles.					
7 Realizar auditorías en la empresa ayudan a detectar las causas y los gastos que generan las horas extra para reducirlos progresivamente.					
8 Las interrupciones constantes en el proceso productivo dentro de la empresa afectan la eficiencia en los procesos.					
9 La previa evaluación de procesos evita la re inspección de productos a fin de contribuir con la rentabilidad económica de una empresa.					
10 La frustración del cliente cuando un producto no satisface sus expectativas genera pérdida de imagen corporativa y se traduce en un daño económico.					
11 El costo de reposición de un artículo es la inversión que hace una empresa para reponer un producto luego de haber logrado la venta.					
RENTABILIDAD					
MARQUE CON ASPA (X) SEGÚN CREA CONVENIENTE					
PREGUNTAS			NIVEL DE CONOCIMIENTO		

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<i>DIMENSION 3: RENTABILIDAD ECONOMICA</i>					
12 El ROI es un indicador eficaz para que los inversores evalúen si vale la pena apostar por una inversión					
13 El ROA es la relación del beneficio logrado de un determinado periodo de los activos totales de una empresa					
14 La interpretación del margen de beneficio bruto sobre las ventas es importante para determinar si todos los productos son individualmente rentables.					
15 Analizar los estados financieros permitirán encontrar la causa a una baja rotación de activos a la empresa					
16 Medir la satisfacción del cliente en la prestación del servicio incide en la reducción del riesgo económico de su empresa.					
<i>DIMENSION 4: RENTABILIDAD FINANCIERA</i>					
17 Comparar el rendimiento de la empresa con otras del sector textil, el ROE sería de gran utilidad para medir la rentabilidad de la empresa frente a la competencia					
18 Utilizar el ratio de margen de beneficio neto permite conocer la capacidad de la empresa de generar beneficios con su actividad productiva principal					
19 El ratio ROI revela si el capital invertido está siendo utilizado eficazmente para generar retornos en términos monetarios					
20 Las empresas tienen que generar su propio apalancamiento financiero					

21 Es mejor crear reservas de capital a través de los beneficios no repartidos para enfrentar futuras obligaciones					
22 El uso de materia prima barata aumenta las probabilidades de riesgo financiero					

Anexo 9: Validacion de Cuestionario



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Donato Díaz Díaz
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de la UCV, en la sede Lima norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré por el Título de Contador Público.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: "COSTOS DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS DE CONFECCIÓN TEXTIL DE SAN JUAN DE LURIGANCHO, AÑO 2018" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente:


ANDIA SALAZAR ROSSELEY
D.N.I
71769101


MAYORGA BUSTOS DALIA
D.N.I
74218861

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: *Diego Abel Dorado* DNI: *08469350*

Especialidad del validador: *Industria*

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: 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

.....

.....
Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Ibarra Fretell, Walter
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de la UCV, en la sede Lima norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré por el Título de Contador Público.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: "**COSTOS DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS DE CONFECCIÓN TEXTIL DE SAN JUAN DE LURIGANCHO, AÑO 2018**" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente:


ANDIA SALAZAR ROSSELEY
D.N.I.
71769101


MAYORGA BUSTOS DALIA
D.N.I.
74218861

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir []
No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:

Ibarras Pretell, Walter

DNI: 06098252

Especialidad del validador:

Doctor Contabilista

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



Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Alberto Alvarez López

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de la UCV, en la sede Lima norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré por el Título de Contador Público.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: "**COSTOS DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS DE CONFECCIÓN TEXTIL DE SAN JUAN DE LURIGANCHO, AÑO 2018**" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente:


ANDIA SALAZAR ROSSELEY
D.N.I
71769101


MAYORGA BUSTOS DALIA
D.N.I
74218861

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Alvarar Lopez Alvarez DNI: 10690344

Especialidad del validador: Arquitectura

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- ³**Claridad:** 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



Firma del Experto Informante.

ANEXO 10: CARTA MUNICIPALIDAD

Señor alcalde:

ALEX GONZALES CASTILLO

Municipalidad de San Juan de Lurigancho

Presente

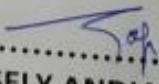
Yo, ROSSELY ANDIA SALAZAR con DNI 71769101

Ante usted respetuosamente expongo:

Que por motivo de desarrollar un trabajo de investigación de la universidad Cesar vallejo solicito a ustedes proporcionarme la relación vigente de las empresas de confección textil registradas en la municipalidad de San Juan de Lurigancho. Esta información será utilizada para el desarrollo de mi trabajo de investigación "Costos de calidad y su influencia en la rentabilidad de las empresas de confección textil del distrito de San Juan de Lurigancho" para lo cual necesito la información detallada a continuación: (RUC, RAZON SOCIAL, DIRECCION) de las empresas de confección textil al presente año.

Sin otro particular, me despido de usted agradeciendo anticipadamente la atención a la presente:

San Juan de Lurigancho, 06 de diciembre del 2019


.....
ROSSELY ANDIA SALAZAR

DNI 71769101





MUNICIPALIDAD DE SAN JUAN LURIGANCHO

UNIDAD CENTRAL DE TRAMITE DOCUMENTARIO



I20190020519



Expediente **I20190020519** 06/12/2019 2.58 p.m.
Administrado **-ANDIA SALAZAR ROSSELY**
Asunto: **SOLICITA INFORMACION**
Destino: **SUB GERENCIA DE FORMALIZACION Y PROMOCION EMPRESARIAL**
Observacion:
Folios : **3**
Receptor: **NCHOQUEC**

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
SAN JUAN DE LURIGANCHO
Sub Gerencia de Trámite
Documentario Archivo
06 DIC 2019
RECEPCIONADO
La recepción del presente no es señal de conformidad