

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO  
ESCUELA DE POSGRADO**

**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE  
INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS**



**“APLICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
BAJO LA ISO 9001-2015 PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD  
EN LA EMPRESA MODAS DIVERSAS DEL PERU S.A.C, LIMA-  
2023”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO  
EN INGENIERÍA INDUSTRIAL CON MENCIÓN EN “GERENCIA  
LOGÍSTICA**

**AUTORES: LEZAMA ZAMORA, ELVIN RILKE  
SANDOVAL TORRES, MARIBEL REYNA**

**ASESOR: DR. OSMART RAÚL MORALES CHALCO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: SISTEMAS AUTOMATIZADOS  
DEL CONTROL DE CALIDAD**

**Callao, 2024**

**PERÚ**

# 2A, Lezama Zamora, Sandoval Torres- Maestria-2024



Nombre del documento: 2A, Lezama Zamora, Sandoval Torres-  
Maestria-2024.docx  
ID del documento: 4bf8908313e0522c06b1f0e34015f38e0d287407  
Tamaño del documento original: 6,76 MB

Depositante: FIS PREGRADO UNIDAD DE  
INVESTIGACION  
Fecha de depósito: 4/7/2024  
Tipo de carga: interface  
fecha de fin de análisis: 4/7/2024

Número de palabras: 14.186  
Número de caracteres: 93.466

Ubicación de las similitudes en el documento:



## Fuentes de similitudes

### Fuentes principales detectadas

| Nº | Descripciones  | Similitudes | Ubicaciones | Datos adicionales                      |
|----|--|-------------|-------------|--|
| 1  | <b>1A, CRUZ COPO, GAMES JAQUE, RIOS CHIUCA- TESIS PREGRADO-2024.doc...</b> #fcd6db<br>El documento proviene de mi biblioteca de referencias<br>32 Fuentes similares  | 8%          |             | Palabras idénticas: 8% (1150 palabras) |
| 2  | <b>1A, León Cconislla Yesica Araceli, Ramirez Garcia Gino Paholo-Maestria-20...</b> #9f7a81<br>El documento proviene de mi biblioteca de referencias<br>6 fuentes similares  | 3%          |             | Palabras idénticas: 3% (481 palabras)  |
| 3  | <b>repositorio.ucv.edu.pe</b><br><a href="https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/20.500.12692/66312/2/Chavez_CHCM-Farfan_CK.pdf">https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/20.500.12692/66312/2/Chavez_CHCM-Farfan_CK.pdf</a><br>21 Fuentes similares               | 3%          |             | Palabras idénticas: 3% (494 palabras)  |
| 4  | <b>repositorio.unac.edu.pe</b><br><a href="https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/20.500.12952/8440/1/TESIS - SANCHEZ.pdf">https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/20.500.12952/8440/1/TESIS - SANCHEZ.pdf</a><br>7 fuentes similares                           | 3%          |             | Palabras idénticas: 3% (340 palabras)  |
| 5  | <b>repositorio.ucv.edu.pe</b><br><a href="https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/20.500.12692/91878/1/Paucara_VAM-Castañeda_JAE-SD.pdf">https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/20.500.12692/91878/1/Paucara_VAM-Castañeda_JAE-SD.pdf</a><br>13 Fuentes similares | 2%          |             | Palabras idénticas: 2% (306 palabras)  |

### Fuentes con similitudes fortuitas

| Nº | Descripciones   | Similitudes | Ubicaciones | Datos adicionales                      |
|----|---|-------------|-------------|--|
| 1  | <b>TESISMAESTRIA - CRUZ TYITO GONZALO JULIAN.pdf   TESISMAESTRIA - C...</b> #8c5930<br>El documento proviene de mi grupo  | < 1%        |             | Palabras idénticas: < 1% (38 palabras) |
| 2  | <b>Documento de otro usuario</b> #2bf0a5<br>El documento proviene de otro grupo   | < 1%        |             | Palabras idénticas: < 1% (19 palabras) |
| 3  | <b>Documento de otro usuario</b> #ead1ff<br>El documento proviene de otro grupo   | < 1%        |             | Palabras idénticas: < 1% (15 palabras) |
| 4  | <b>unac.edu.pe</b><br><a href="https://unac.edu.pe/images/transparencia/documentos/resoluciones-consejo-universitario/2017/21...">https://unac.edu.pe/images/transparencia/documentos/resoluciones-consejo-universitario/2017/21...</a>   | < 1%        |             | Palabras idénticas: < 1% (22 palabras) |
| 5  | <b>repositorio.unac.edu.pe</b><br><a href="http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/20.500.12952/4128/1/A.AVADO PEREZ_PCSGRADO_2019.pdf">http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/20.500.12952/4128/1/A.AVADO PEREZ_PCSGRADO_2019.pdf</a> | < 1%        |             | Palabras idénticas: < 1% (21 palabras) |

## **INFORMACIÓN BÁSICA**

**FACULTAD: FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS.**

**ESCUELA DE POSGRADO: UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS**

**UNIDAD DE INVESTIGACION: FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS**

**TÍTULO: “APLICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA ISO 9001-2015 PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA MODAS DIVERSAS DEL PERU S.A.C, LIMA-2023”**

**AUTORES - LEZAMA ZAMORA, ELVIN RILKE**  
**/ CODIGO ORCID 0009-0006-6975-4398/ DNI 45268639**  
**- SANDOVAL TORRES, MARIBEL REYNA**  
**/ CODIGO ORCID 0009-0001-4746-8490 /DNI 44922375**

**LUGAR DE EJECUCIÓN: EMPRESA MODAS DIVERSAS DEL PERU S.A.C**

**UNIDAD DE ANÁLISIS: TRABAJADORES DE LA EMPRESA MODAS DIVERSAS DEL PERU S.A.C**

**TIPO DE INVESTIGACIÓN: APLICADA**  
**EXPLICATIVA**  
**EXPERIMENTAL**

**TEMA OCDE: SISTEMAS AUTOMATIZADOS DEL CONTROL DE CALIDAD**

## HOJA DE REFERENCIA Y APROBACIÓN

DR. LUIS ALBERTO SAKIBARU MAURICIO : PRESIDENTE

MG. JOSÉ FARFÁN GARCÍA : SECRETARIO

MG. ROMEL DARÍO BAZAN ROBLES : MIEMBRO

MG. ANGELINO ABAD RAMOS CHOQUEHUANCA: MIEMBRO

DR. OSMART RAÚL MORALES CHALCO : ASESOR

Libro : 01

Folio: 89

Acta 12- 2024

Fecha de sustentación 22 de agosto de 2024

## **DEDICATORIA**

Quiero expresar mi sincero agradecimiento a mi familia por su constante apoyo y amor. Agradezco también a mis profesores del Programa de Maestría por su invaluable orientación y enseñanzas que han guiado el camino hacia este logro académico.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi familia y principalmente a Dios y a mis padres por el apoyo moral, y de manera especial a los docentes que me acompañaron en el proceso de la Maestría de la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas de la Universidad Nacional del Callao, por sus enseñanzas valiosas, las cuales me sirvieron de base para la realización de la presente investigación.

# ÍNDICE

|   |    |
|---|----|
| ÍNDICE DE TABLAS .....                              | 3  |
| ÍNDICE DE FIGURAS .....                             | 4  |
| RESUMEN .....                                       | 5  |
| ABSTRACT .....                                      | 6  |
| INTRODUCCIÓN .....                                  | 7  |
| I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....                 | 9  |
| 1.1. Descripción de la realidad problemática .....  | 9  |
| 1.2. Formulación del problema .....                 | 19 |
| 1.3. Objetivos.....                                 | 19 |
| 1.3.1. Objetivo general.....                        | 19 |
| 1.3.2. Objetivos específicos .....                  | 19 |
| 1.4. Justificación de la investigación .....        | 20 |
| 1.5. Delimitantes de la investigación.....          | 21 |
| II. MARCO TEÓRICO .....                             | 23 |
| 2.1. Antecedentes del estudio.....                  | 23 |
| 2.2. Bases teóricas .....                           | 30 |
| 2.3. Marco conceptual. ....                         | 31 |
| 2.3.1 Sistema de Gestión de calidad.....            | 31 |
| III. HIPÓTESIS Y VARIABLES.....                     | 38 |
| 3.1. Hipótesis general .....                        | 38 |
| 3.2. Definición conceptual de las variables .....   | 38 |
| 3.3. Matriz de Operacionalización de variables..... | 41 |
| IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO .....                  | 43 |
| 4.1. Diseño metodológico .....                      | 43 |

|        |  |           |
|--------|--|-----------|
| 4.2.   | Método de la investigación.....  | 44        |
| 4.3.   | Población y muestra .....  | 45        |
| 4.4.   | Lugar de estudio .....   | 46        |
| 4.5.   | Técnicas e instrumentos de recolección de la información .....             | 46        |
| 4.6.   | Análisis y procesamiento de datos.....                                     | 47        |
| 4.6.1. | Análisis descriptivo .....   | 48        |
| 4.6.2. | Análisis Descriptiva.....  | 48        |
| 4.6.3. | Análisis inferencial .....   | 48        |
| V.     | <b>RESULTADOS.....</b>   | <b>49</b> |
| 5.1    | Desarrollo de la investigación.....  | 49        |
| 5.2    | <b>Resultados Descriptivos De La Variable Dependiente .....</b>            | <b>58</b> |
| 5.3    | <b>Resultados inferencial de La Variable Dependiente .....</b>             | <b>63</b> |
| VI.    | <b>DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....</b>                                       | <b>72</b> |
| 6.1    | <b>Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados. 72</b> | <b>72</b> |
| 6.2    | <b>Contrastación de los resultados con otros estudios similares.....</b>   | <b>73</b> |
| 6.3    | <b>Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes.....</b>    | <b>74</b> |
| VII.   | <b>CONCLUSIONES .....</b>  | <b>75</b> |
| IX.    | <b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>                                     | <b>76</b> |
| X.     | <b>ANEXOS.....</b>   | <b>79</b> |
|        | <b>Anexo N°01: Matriz de Consistencia .....</b>                            | <b>80</b> |
|        | <b>MATRIZ FODA .....</b>   | <b>87</b> |



## ÍNDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1: Relación de Problemas .....   | 14 |
| Tabla 2: Frecuencias y Porcentajes de la Relación de Problemas.....            | 15 |
| Tabla 3: Operacionalización de variables Sistema de Gestión de calidad.....    | 41 |
| Tabla 4: Operacionalización de variables Rentabilidad .....                    | 42 |
| Tabla 5: Técnicas e instrumentos de recolección de la información.....         | 47 |
| Tabla 6: Comparativo del índice de rentabilidad.....                           | 58 |
| Tabla 7: Comparativo del índice de utilidad bruta.....                         | 60 |
| Tabla 8: Comparativo del índice de utilidad operativa .....                    | 62 |
| Tabla 9: Prueba de Normalidad de rentabilidad .....                            | 63 |
| Tabla 10: Estadísticas de muestras emparejadas rentabilidad.....               | 64 |
| Tabla 11: Diferencias emparejadas rentabilidad.....                            | 65 |
| Tabla 12: Prueba de normalidad de los Índices de utilidad bruta .....          | 66 |
| Tabla 13: Estadísticas de muestras emparejadas índices de utilidad bruta ..... | 67 |
| Tabla 14: Diferencias emparejadas índices de utilidad bruta .....              | 68 |
| Tabla 15: Prueba de normalidad de los Índices de Utilidad Operativa .....      | 69 |
| Tabla 16: Estadísticas de muestras emparejadas índices de utilidad operativa   | 70 |
| Tabla 17: Diferencias emparejadas índices de utilidad operativa.....           | 71 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| Figura 1: Organigrama de la empresa.....                     | 13 |
| figura 2: Diagrama de Pareto .....                           | 17 |
| figura 3: diagrama de Ishikawa.....                          | 18 |
| figura 4: sala de producción .....                           | 50 |
| figura 5: Oficina de contabilidad .....                      | 51 |
| figura 6: Gabinete del servidor de internet.....             | 52 |
| figura 7: sala de producción .....                           | 54 |
| figura 8: Estadística del índice de rentabilidad .....       | 59 |
| figura 9: Estadística del índice de utilidad bruta .....     | 61 |
| figura 10: Estadística del índice de utilidad operativa..... | 62 |

## RESUMEN

Esta investigación titulada “Aplicación de un Sistema de Gestión De Calidad Bajo La ISO 9001-2015 para mejorar la rentabilidad en la Empresa Modas Diversas Del Perú S.A.C, Lima-2023 “, tiene por objetivo determinar cómo la aplicación de un Sistema de Gestión De Calidad Bajo La ISO 9001-2015 mejora la rentabilidad En La Empresa Modas Diversas Del Perú S.A.C. Esta investigación es aplicada, y de nivel explicativo, tiene enfoque cuantitativo, el diseño fue preexperimental, y su alcance longitudinal, concretamente fue un solo grupo con mediciones antes y después. La población está compuesta por 45 trabajadores, quienes fueron evaluados tanto cuatro meses antes como cuatro meses después. La muestra se realizó por preferencia, siendo esta equivalente a la población. Para ambas variables se utilizó la ficha de recolección de datos y la técnica usada fue la encuesta. A través del juicio de expertos se realizó la validez de los instrumentos. Se utilizó el software SPSS versión 26 para procesar y analizar los datos recolectados. El resultado obtenido conduce a una discusión coherente con el estudio. La investigación concluye que la Empresa Modas Diversas Del Perú S.A.C mejoró su rentabilidad en un 29.95%

Palabras clave: metodología, utilidad bruta, utilidad operativa, rentabilidad.

## **ABSTRACT**

This research titled “Application of a Quality Management System Under ISO 9001-2015 to improve profitability in the Company Modas Diversas Del Perú S.A.C, Lima-2023”, aims to determine how the application of a Quality Management System Under ISO 9001-2015, profitability improves at Modas Diversas Del Perú S.A.C. This research is applied, and at an explanatory level, it has a quantitative approach, the design was pre-experimental, and its longitudinal scope, specifically it was a single group with before and after measurements. The population is made up of 45 workers, who were evaluated both four months before and four months after. The sample was made by preference, being equivalent to the population. For both variables, the data collection form was used and the technique used was the survey. The validity of the instruments was carried out through expert judgment. SPSS software version 26 was used to process and analyze the collected data. The result obtained leads to a discussion consistent with the study. The investigation concludes that the Modas Diversas Del Perú S.A.C Company improved its profitability by 29.95%

Keywords: methodology, gross profit, operating profit, profitability.

## **RESUMO**

Esta pesquisa intitulada “Aplicação de um Sistema de Gestão da Qualidade sob ISO 9001-2015 para melhorar a rentabilidade na Empresa Modas Diversas Del Perú S.A.C, Lima-2023”, tem como objetivo determinar como a aplicação de um Sistema de Gestão da Qualidade sob ISO 9001-2015, lucratividade melhora na Modas Diversas Del Perú S.A.C. Esta pesquisa é aplicada, e em nível explicativo, possui abordagem quantitativa, o desenho foi pré-experimental, e seu escopo longitudinal, especificamente foi um grupo único com medições antes e depois. A população é composta por 45 trabalhadores, que foram avaliados quatro meses antes e quatro meses depois. A amostra foi feita por preferência, sendo equivalente à população. Para ambas as variáveis foi utilizado o formulário de coleta de dados e a técnica utilizada foi o levantamento. A validade dos instrumentos foi realizada por meio de julgamento de especialistas. O software SPSS versão 26 foi utilizado para processar e analisar os dados coletados. O resultado obtido conduz a uma discussão condizente com o estudo. A investigação conclui que a empresa Modas Diversas Del Perú S.A.C melhorou sua rentabilidade em 29,95%

Palavras-chave: metodologia, lucro bruto, lucro operacional, rentabilidade.

## **INTRODUCCIÓN**

La presente investigación se enfoca en implementar un sistema de gestión de

calidad que cumple con la norma ISO 9001:2015 para aumentar la rentabilidad de la empresa Modas Diversas del Perú S.A.C, lima-2023, cuyo objetivo es establecer como La implementación de un sistema de gestión de calidad aumentará la rentabilidad, ya que la capacidad de administrar inventarios de manera efectiva se reflejará en la consolidación de datos claros y precisos, evitando errores potenciales. El método permite una toma de decisiones más efectiva y objetiva, lo que beneficia a la empresa. Este estudio se centra en el uso de un sistema de gestión de calidad, que se ha convertido en un tema importante en todos los aspectos de la rentabilidad. Muchas empresas de diversos sectores laborales han decidido implementar la ISO 9001-2015, mejorando sus procesos y servicios que brindan.

Los siguientes capítulos explicarán el diagnóstico del problema de la empresa mencionada y las áreas de mejora para cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Muchas empresas manejan sus inventarios, pero no son lo suficientemente eficientes. Además, se cometen errores al mantener exceso de existencias, resultando en baja rotación de inventario, pérdidas, una alta rotación de personal y falta de capacitación.

Como afirma Eli Goldratt en su libro "La meta", el propósito de este estudio es optimizar la eficiencia y efectividad de los procesos que he identificado, mejorando la productividad como objetivo de mi formación profesional, y a la vez, alcanzar la meta de la empresa, que es aumentar la rentabilidad.

## I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción de la realidad problemática

En el siglo XXI, la calidad se considera uno de los elementos más importantes para el éxito y el desarrollo de una empresa. La norma ISO 9001, publicada por la Organización Internacional de Normalización (ISO), es el estándar internacional que proporciona directrices prácticas para realizar la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad.

Es una normativa de gestión de la calidad que establece requisitos generales que se pueden aplicar a una variedad de organizaciones, independientemente de su industria, tamaño o características. Por lo tanto, este criterio de calidad puede ser implementado tanto por trabajadores autónomos como por empresas o instituciones sin fines de lucro.

**A nivel mundial**, la empresa DB Construction de Reino Unido cuenta con la Gestión de Calidad ISO 9001 y la Gestión Ambiental ISO 14001. Según la revista BSIgroup, después de obtener y aplicar estas certificaciones, la empresa ha logrado un crecimiento anual del 34% gracias a la obtención de nuevos contratos. Por otro lado, la empresa ACO, proveedora de materiales de construcción en España, también posee las certificaciones ISO 14001 para Gestión Ambiental, ISO 9001 para Gestión de Calidad y BS OHSAS 18001 para Gestión de Riesgos. Según la misma revista, estas certificaciones han sido clave para ACO en la reducción de costos y el aumento de la eficiencia, además de cumplir con las expectativas de los clientes. De manera similar, APS Group, una empresa líder en gestión de impresión en España, cuenta desde 2006 con las certificaciones ISO 14001 y ISO 9001. Publicada en la revista BSIgroup, APS Group se dedica al diseño creativo, servicios de arte, litografía e impresión digital, así como almacenamiento y distribución. Aunque experimentó un aumento del 30% en el volumen de negocios anual en un período anterior, se comprometió a mejorar su rendimiento ambiental pudiendo evitar al menos 70 toneladas de CO<sub>2</sub>. Para ello, mejoró la eficiencia en el uso de materias primas en un 4,1%, y la gestión de residuos vertidos en vertederos mejoró en un 22%,

proporcionalmente al crecimiento de la empresa. También la empresa Capability Scotland de Escocia, cuenta con la norma ISO 9001, publicada en la revista BSIgroup, un grupo de padres y profesionales se unieron para establecer la empresa, con el propósito de formar una organización destinada a brindar apoyo y educación a las personas con parálisis cerebral, su enfoque de capacidad se ha ampliado para incluir a más personas con diversos tipos de discapacidad y de diferentes edades. Esto brinda mayor seguridad a las auditorías internas y a la organización en su conjunto. Esta implementación ha producido cambios significativos en las buenas prácticas que pueden compartirse en toda la organización, simplificando y mejorando la documentación, la formación y la sensibilización en todos los ámbitos. La obtención de la ISO 9001 fue el catalizador, y la adopción del Sistema de Gestión de Calidad (QMS) proporciona una base para registrar los resultados y fomentar mejoras continuas.

**A nivel latinoamericano,** la empresa CONSTRUCTORA CIMAC de Chile cuenta con una propuesta de implementación de la norma ISO 9001:2015, aplicada en 2018, según la revista DSPACE. Esta propuesta se centra en desarrollar una planificación estratégica para cumplir con el punto siete de la norma ISO 9001, impulsando así el crecimiento administrativo y económico de la empresa. De igual manera, la empresa CONSTRUCTORA VIFARCO CIA. LTDA de Ecuador ha diseñado e implementado procedimientos basados en la normativa ISO 9001:2015, también aplicados en 2018 y publicados en la revista DSPACE. VIFARCO se especializa en la planificación, diseño y construcción de bienes inmuebles y obras civiles. Su enfoque se fundamenta en procesos dentro de un Sistema de Gestión de la Calidad, lo que aporta a la eficacia y eficiencia de la organización de la empresa. Igualmente la empresa **CONSTRUCTORA CONFUTURO LTDA de Colombia**, cuenta con un DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD 9001: 2008 aplicado en el año 2012, con el fin de llegar a las necesidades requeridas por los clientes y con ello mejorar la calidad, el estudio se elaboró por fases y con la colaboración dinámica de todos los colaboradores de la empresa. Asimismo, la empresa CONSTRUCTORA



RENCORET de Chile obtuvo la certificación ISO 9001:2015 en 2018, con el objetivo de alcanzar un alto nivel de competitividad y actualizarse según las demandas actuales del mercado. Esta certificación, otorgada internacionalmente por la compañía Bureau Veritas, es la que garantiza la calidad de sus procesos y, a su vez, realiza la mejora de satisfacción del cliente.

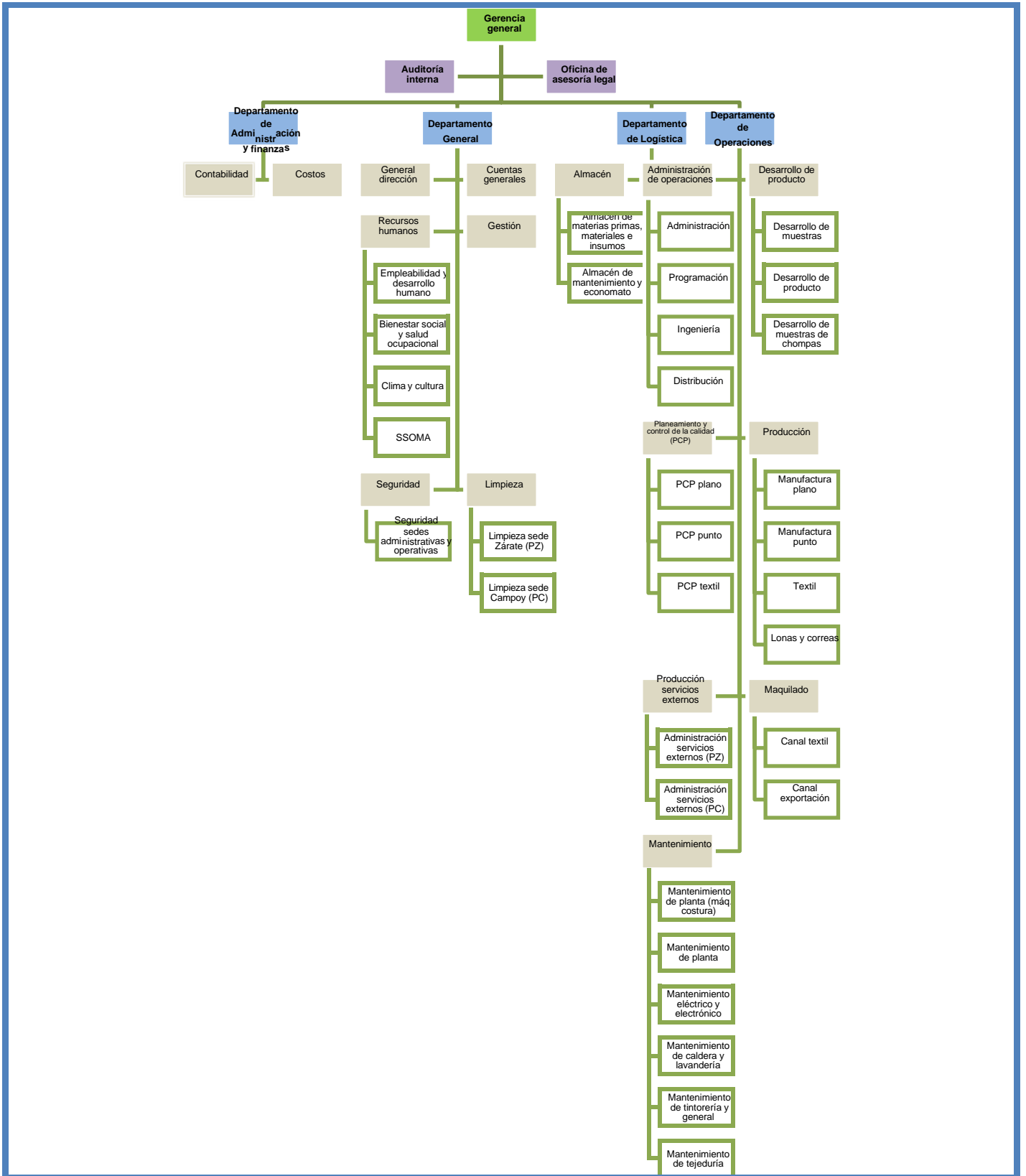
**A nivel nacional**, según se puede observar en la empresa CONSTRUCTORA KAM SAU S.A.C., se implementó el sistema de gestión de calidad conforme a la norma ISO 9001:2015 en el año 2018, según se informa en la revista ALICIA, el área operativa ajusta a los requisitos establecidos por la norma rtk67ykm dx con el propósito de mejorar los procesos operativos y validar la aplicabilidad de la normativa en cualquier empresa. También como se puede ver en la empresa **CONSTRUCTORA CORAL INGENIERÍA Y CONSTRUCCIÓN S.A.C**, Propuesta de implementación de la norma iso 9001:2015, aplicado en el año 2018, revista semanticscholar, ofrece servicios de ejecución de obras civiles y consultoría. con los requisitos de las normativas y regulaciones pertinentes, con el objetivo de garantizar la calidad en los procesos respectivos y establecer una base para la mejora continua. Asimismo, como observamos en la empresa **CONSTRUCTORA CIUDARIS, que está certificada en 3 rubros ISO 9001**, Ciudadaris se presenta como una empresa en constante dinamismo, siempre en búsqueda de mejoras en sus procesos operativos con el fin de alcanzar niveles más altos de eficiencia. La empresa CONSTRUCTORA GALAXIA SAC, una entidad destacada en los sectores de minería y construcción en la Región Central del país, obtuvo la certificación ISO 9001:2015. Esta certificación no solo asegura la calidad de sus procesos, sino que también la convierte en un espacio ideal para experiencias formativas en situaciones reales de trabajo y para prácticas pre-profesionales.

**La Empresa Modas Diversas del Perú S.A.C.**, Modas Diversas del Perú (Modipsa), tiene más de cuatro décadas de experiencia exitosa en el mercado. Ha sido pionera en adoptar procesos y operaciones innovadores orientados hacia la diferenciación, la flexibilidad y la competitividad, lo que

nos ha permitido alcanzar una posición destacada en el mercado de tejido de punto, que trabaja principalmente con hilados de algodón Tangüis, Pima y mezclas, en nuestra división textil ofrecemos un servicio completamente integrado y contemporáneo que abarca desde el tejido hasta el acabado. Disponemos de un laboratorio equipado con tecnología de punta que facilita realizar pruebas de laboratorio con rapidez y precisión., nuestra área de desarrollo textil posee diferentes tipos de presentaciones y acabados. Producimos tejidos de alta calidad mediante procesos estandarizados, ofreciendo precios competitivos que cumplen con las necesidades del mercado y garantizando plazos de entrega cortos. Nuestro enfoque se centra en la mejora continua.

Sin embargo, uno de los problemas que se tiene, es la alta rotación del personal en las líneas de producción esto ha generado que no se pueda establecer un compromiso del personal, ocasionando que el personal no cumple los procedimientos que tiene la empresa, poco control de parte de los supervisores también genera problemas en los resultados no existe un correcto planeamiento para la programación de los procesos generando así cuellos de botella de igual manera se genera errores en la producción debido a la falta de controles de calidad. Los insumos son una parte importante en el proceso de producción ya que sin ellos corremos el riesgo de tener demoras y parar la producción. Existen también los problemas en las máquinas ya que el personal no está correctamente capacitado para el uso adecuado de las mismas, esto genera problemas en la producción como manchas de prenda, quebraduras en la tela y otros.

La empresa presente muchos problemas que se deben evaluar y controlar para evitar la baja rentabilidad en sus operaciones de producción.



**Figura 1: Organigrama de la empresa**

Fuente: Elaboración propia

En la figura 01, se puede observar el organigrama que esta formado por Departamento de Administración y Finanzas, Departamento General, Departamento de Logística y Departamento de Operaciones.

**Tabla 1: Relación de Problemas**

| <b>CAUSA/PROBLEMA</b> | <b>PROBLEMAS</b>  |
|-----------------------|---|
| P-01                  | Procedimientos Ineficientes                                     |
| P-02                  | Falta de inspecciones de calidad en el proceso de la producción |
| P-03                  | Mal planeamiento en la programación de producción               |
| P-04                  | Falta de supervisión en la producción                           |
| P-05                  | Falta de controles de calidad                                   |
| P-06                  | Incumplimiento de los procesos por parte del personal           |
| P-07                  | Poca supervisión del personal                                   |
| P-08                  | Personal no capacitado  |
| P-09                  | Alta rotación de personal                                       |
| P-10                  | Demora en la entrega de los insumos                             |
| P-11                  | Insumos de mala calidad   |
| P-12                  | Falta de información de datos de los materiales                 |
| P-13                  | Falta de revisión de las maquinas                               |
| P-14                  | Falta de capacitaciones del uso de la maquina                   |
| P-15                  | Maquinas con defectos   |
| P-16                  | Sobrecarga de trabajo   |
| P-17                  | Espacios reducidos  |
| P-18                  | Poca ventilación  |
| P-19                  | Retrasos en la entrega del pedido                               |
| P-20                  | Órdenes de Compra canceladas                                    |

**Fuente:** Elaboración Propia

En la Tabla 01, observamos las causas que impactan a la baja rentabilidad en el área de almacén, en otras palabras, la reunión se organizó para recopilar las ideas de los miembros del equipo, evidenciando las deficiencias e ineficacias en la gestión de los recursos.

**Tabla 2: Frecuencias y Porcentajes de la Relación de Problemas**

| CAUSA/PROBLEMA | FRECUENCIA | PORCENTAJE  | %ACUMULADO | % ACUMULADO |
|----------------|------------|-------------|------------|-------------|
| P-01           | 87         | 18%         | 87         | 18%         |
| P-02           | 77         | 16%         | 164        | 35%         |
| P-03           | 75         | 16%         | 239        | 51%         |
| P-04           | 55         | 12%         | 294        | 62%         |
| P-05           | 42         | 9%          | 336        | 71%         |
| P-06           | 32         | 7%          | 368        | 78%         |
| P-07           | 26         | 6%          | 394        | 83%         |
| P-08           | 23         | 5%          | 417        | 88%         |
| P-09           | 20         | 4%          | 437        | 93%         |
| P-10           | 7          | 1%          | 444        | 94%         |
| P-11           | 5          | 1%          | 449        | 95%         |
| P-12           | 4          | 1%          | 453        | 96%         |
| P-13           | 4          | 1%          | 457        | 97%         |
| P-14           | 4          | 1%          | 461        | 98%         |
| P-15           | 3          | 1%          | 464        | 98%         |
| P-16           | 3          | 1%          | 467        | 99%         |
| P-17           | 2          | 0%          | 469        | 99%         |
| P-18           | 1          | 0%          | 470        | 100%        |
| P-19           | 1          | 0%          | 471        | 100%        |
| P-20           | 1          | 0%          | 472        | 100%        |
| <b>TOTAL</b>   | <b>472</b> | <b>100%</b> |            |             |

**5Fuente:** Elaboración Propia<sup>9</sup>

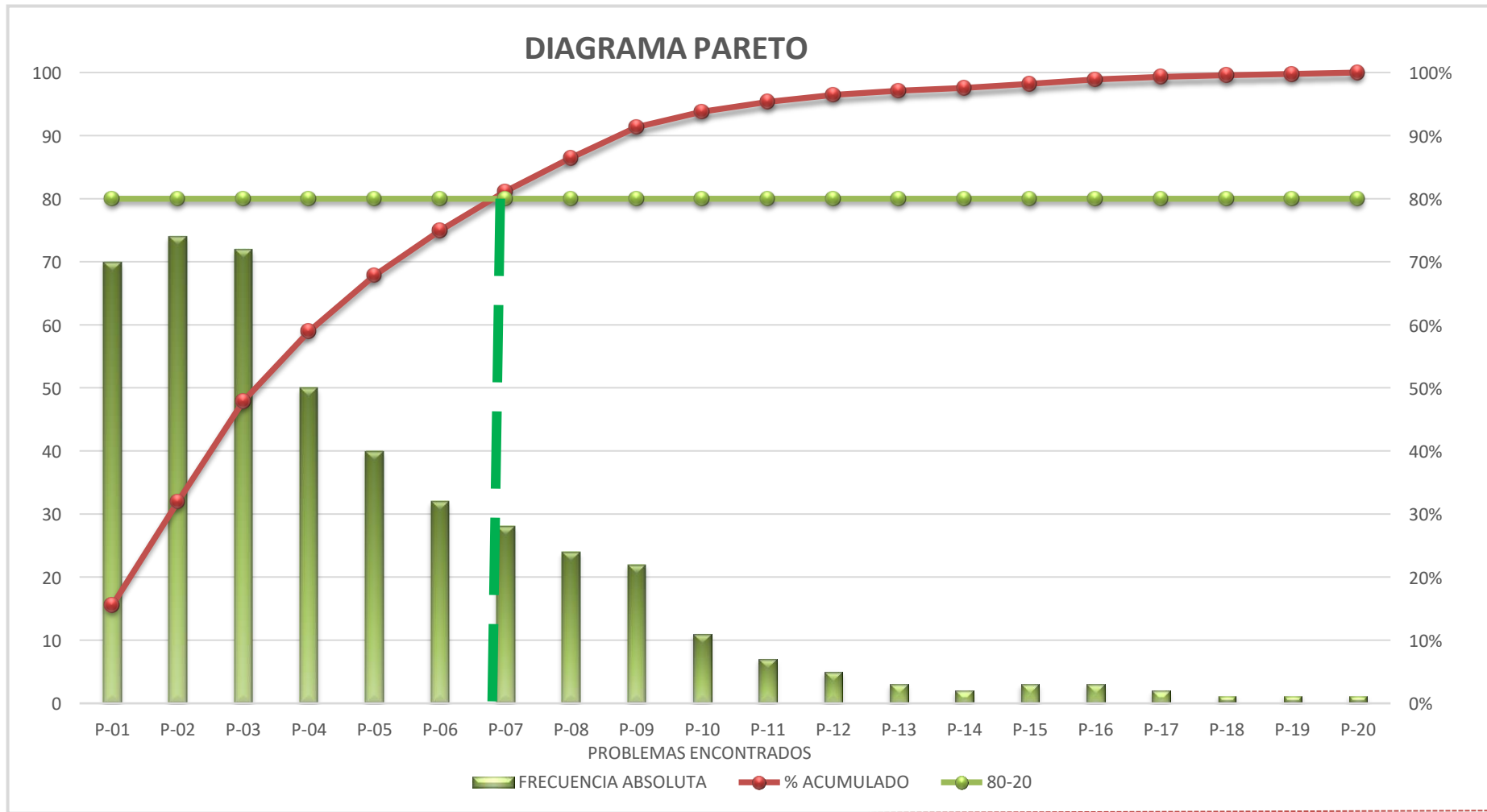
Una vez revisada la matriz ejecutada en la hoja anterior con los puntajes acumulados, se analiza la tabla que muestra las frecuencias acumuladas según los puntajes obtenidos para cada causa.

### **Diagrama de Pareto:**

Se distingue por ser una representación visual de los datos que se derivan de un problema, lo que es útil para determinar cuáles son los aspectos que deben abordarse primero. Basándonos en esto, se anticipa la observancia de la Regla de Pareto, que afirma de manera empírica que aproximadamente el 20% de las causas de alrededor del 80% de los problemas. Es importante destacar que la Regla de Pareto se aplica a una variedad de contextos.

Las causas del problema se presentan en la Tabla 2 ordenadas de manera descendente según su frecuencia de ocurrencia. Además, se hace hincapié en las causas que representan el 80% del problema. Se puede inferir de la información recopilada y presentada en la Tabla 1 y las Figuras 3 y 4, que existen problemas que afectan la rentabilidad de la empresa. Esto se produce principalmente por problemas como el desconocimiento de las existencias, un sistema de trazabilidad deficiente y la falta de llegada oportuna de materiales a los lugares necesarios. El análisis permite la formulación de objetivos al identificar tanto los problemas generales como los específicos.

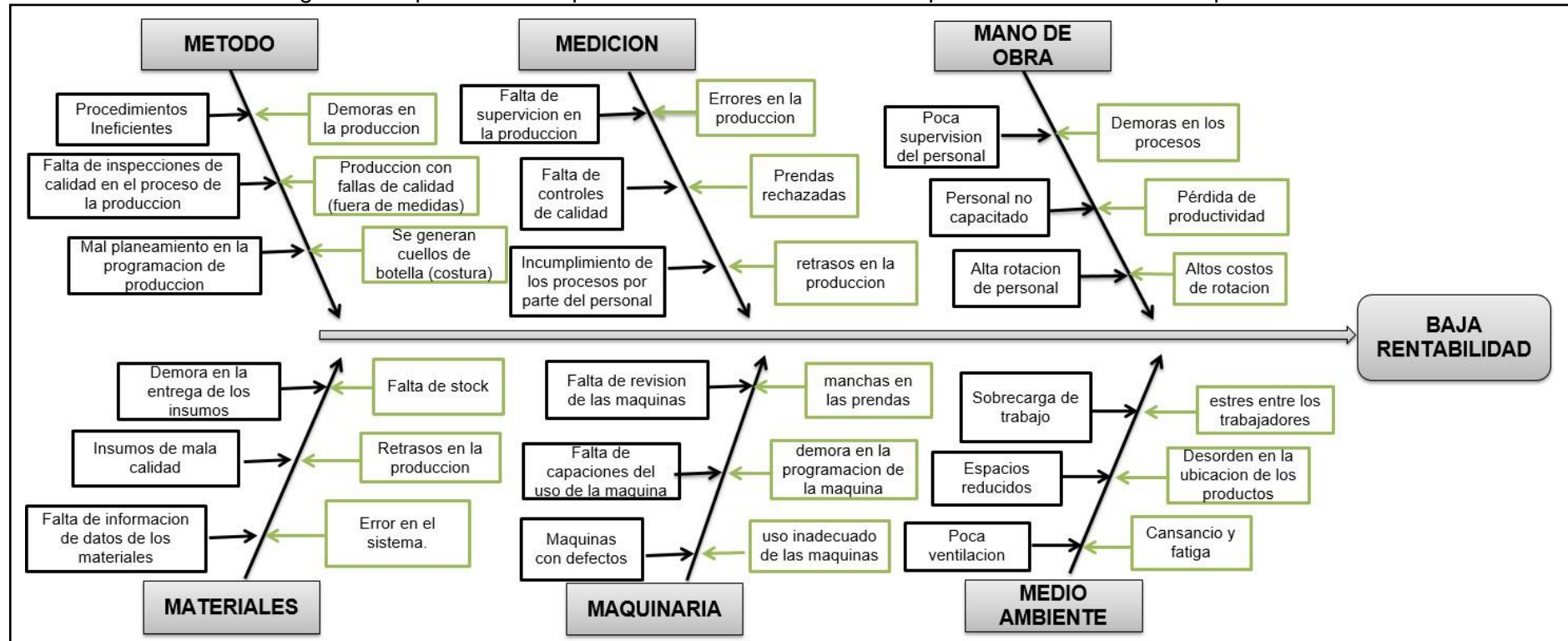
El Diagrama de Pareto y el Diagrama de Ishikawa son útiles porque permiten analizar las causas y deficiencias en un contexto específico, lo que facilita la búsqueda de soluciones para el problema.



**figura 2: Diagrama de Pareto**

Fuente: elaboración propia

**Análisis:** En la figura N°02 podemos ver que el 20% de las causas son responsables del 80% de los problemas observados.



**figura 3: diagrama de Ishikawa**

Fuente: elaboración propia.



## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿En qué medida un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 mejora la rentabilidad en la Empresa Modas Diversas del Perú S.A.C, Lima-2023?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿En qué medida un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 mejora la utilidad bruta en la Empresa Modas Diversas del Perú S.A.C, Lima-2023?

¿En qué medida un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 mejora la utilidad operativa en la Empresa Modas Diversas del Perú S.A.C, Lima-2023?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar en qué medida un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 mejora la rentabilidad en la Empresa Modas Diversas del Perú S.A.C, Lima-2023

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Determinar en qué medida un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 mejora la utilidad bruta en la Empresa Modas Diversas del Perú S.A.C, Lima-2023.
- Determinar en qué medida un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 mejora la utilidad operativa en la Empresa Modas Diversas del Perú S.A.C, Lima-2023

#### **1.4. Justificación de la investigación**

A continuación, se detalla la justificación de la investigación:

##### **1.4.1. Justificación Teórica**

Bernal (2018) Damos referencia al argumento teórico siempre y cuando el objetivo de nuestro estudio sea generar un nuevo aporte en el ámbito académico, también fomentando el debate y que se pueda comprobar la teoría en base a los resultados obtenidos.

Se fundamenta teóricamente porque contribuye al campo de estudio de los sistemas integrados y examina los procesos del área de almacén de una empresa, incluyendo el análisis de costos, tiempos y otras tareas.

##### **1.4.2. Justificación Práctica**

Según Bernal (2018), la demostración práctica debe llevarse a cabo cuando la investigación nos ayuda a resolver una incógnita o nos proporciona habilidades para hacerlo.

Se determinarán la recopilación de información, inspecciones, evaluaciones, vistas, actividades y estudio de las operaciones, análisis de datos y otras tareas relacionadas con el desarrollo de la investigación. El objetivo es identificar las causas del bajo rendimiento de la empresa y poder aplicar un sistema de información para que de esta manera se pueda mejorar la rentabilidad. Estos datos serán útiles como base para el aprendizaje, conocimiento y así poder aportar a investigaciones futuras.

##### **1.4.3. Justificación Económica**

Mediante el estudio de las actividades y procesos de la empresa, es posible identificar las tareas que no añaden valor, lo que permite corregirlas y eliminar costos innecesarios, aumentando así los beneficios y la rentabilidad de la empresa.

#### **1.4.4. Justificación Metodológica**

Hernández-Sampieri (2018) afirma que la justificación metodológica tiene como objetivo ayudar a desarrollar métodos y técnicas de investigación innovadores.

Con el objetivo de obtener información veraz y confiable, se han establecido las herramientas y métodos científicos que se utilizarán. Para el estudio, se diseñarán herramientas de recopilación de información como cuestionarios, tablas de registro de información, registros históricos de procesos, entrevistas y listas de comprobación, entre otras, para que se puedan estudiar, analizar y determinar qué acciones se deben tomar para mejorar los indicadores de la empresa.

#### **1.5. Delimitantes de la investigación**

A continuación, se mencionan las limitaciones de la investigación:

##### **1.5.1. Delimitante Temporal**

La investigación tiene un límite temporal de 6 meses. Se recopilará información sobre los procesos operativos y administrativos de la empresa durante este tiempo. El objetivo es recopilar los datos necesarios para llevar a cabo el análisis, identificar las mejoras a implementar y evaluar la viabilidad de implementar sistemas integrados basados en un sistema de información con el fin de mejorar la rentabilidad.

##### **1.5.2. Delimitante Espacial**

La delimitación espacial para una empresa como Modas Diversas del Perú S.A.C. puede referirse a las áreas geográficas en las que opera, así como a los mercados y puntos de venta que abarca. Aquí hay algunos aspectos que podrías considerar para una delimitación espacial:

###### **Ubicación de la Sede Principal**

Identificar la ciudad y el distrito donde se encuentra la sede administrativa o el almacén central.

###### **Áreas de Distribución**

Delimitar las regiones o departamentos en los que la empresa distribuye

sus productos. Esto puede incluir zonas urbanas y rurales.

#### **Tiendas o Puntos de Venta**

Listar las ubicaciones físicas donde la empresa tiene tiendas. Esto puede incluir centros comerciales, mercados locales y otras instalaciones.

#### **Mercado Objetivo**

Definir el perfil del consumidor en distintas áreas, considerando factores como ingresos, preferencias de moda y tendencias culturales.

#### **Competencia Regional**

Identificar competidores que operan en las mismas áreas geográficas y cómo se posiciona Modas Diversas del Perú S.A.C. en relación con ellos.

#### **Canales de Venta**

Incluir la delimitación de los canales de venta, como comercio electrónico, ventas al por mayor, y eventos o ferias en diferentes regiones.

#### **Análisis de Accesibilidad**

Considerar las vías de acceso, transporte y logística que afectan la distribución y el alcance de la empresa.

### **1.5.3. Delimitante Teórica**

La restricción a nivel teórico en esta investigación radica en que las variables de análisis estudiadas disponen actualmente de escasa información.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes del estudio

#### 2.1.1. Antecedentes nacionales

**CRUZ, Doris (2019)**, En su investigación titulada "Efecto de la certificación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 en la rentabilidad de la empresa Halcones Security Selva S.A.C." para obtener el título de Maestro en Finanzas en la Universidad Cesar Vallejo, Cruz, Doris, tiene como objetivo medir la rentabilidad de la empresa Halcones Security Selva S.A.C. después de implementar el sistema ISO 9001:2018 en la ciudad de Tarapoto, Perú, en 2014. La investigación es de naturaleza básica-aplicada y su diseño experimental es longitudinal. La muestra poblacional se compone de los estados de resultados y finanzas de la empresa de 2013 y 2014. Se utilizaron herramientas como la guía de análisis documentario y la guía de fichas bibliográficas para aplicar técnicas de análisis documentario y fichaje. Después de esta investigación, se descubrió que el aumento significativo en la rentabilidad de la empresa fue principalmente el resultado de un aumento de casi el cien por ciento en los ingresos (ventas). La empresa investigó en activos como equipos tecnológicos de última generación, equipos de seguridad más avanzados y capacitó a su personal para lograr esto. Por lo tanto, se descubrieron los siguientes hallazgos: El rendimiento sobre los activos totales aumentó un 3.59%, mientras que el rendimiento sobre el patrimonio aumentó un 5.79%. Además, la utilidad bruta sobre ventas aumentó un 4,56%, mientras que la rentabilidad operativa aumentó un 0,79% y la rentabilidad neta un 1,33%, respectivamente.

**MUÑOZ, Cesar (2020)** Para obtener el título de Maestro en Ingeniería Civil de la Universidad Cesar Vallejo, debe presentar su tesis titulada sobre la gestión de calidad y el efecto que tienen en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas (MYPES) del sector de la construcción en la ciudad de Trujillo. El estudio fue descriptivo correlacional, y 12 Mypes formaron la muestra no probabilística por conveniencia. Como herramientas de

evaluación, se utilizaron las fichas de observación del Sistema de Gestión de Calidad en construcción y la ficha de observación de rentabilidad por proyecto global, ambas validadas en términos de construcción y confiabilidad. Los hallazgos confirman la existencia de una relación estadísticamente significativa entre la gestión de calidad y la rentabilidad de las Mypes de construcción de Trujillo. Un coeficiente de correlación de 0,821 y un nivel de significancia de  $p$  de 0.001, considerando un alfa de 0.05, demuestran que esta influencia es de intensidad alta. Se observa que la mayoría de los participantes, un 42 %, se encuentran en la categoría "cumple" en relación con el objetivo específico de evaluar el nivel de gestión de calidad. El 33% se encuentra en la categoría "no cumple" (3 participantes), mientras que el 25% se encuentra en la categoría "inadecuado" (3 participantes). Esto demuestra que la gestión de calidad aún necesita mucho trabajo. El 33% fue clasificado como "no cumple" (3 participantes), mientras que el 25% fue clasificado como "inadecuado" (3 participantes). Esto demuestra que todavía hay mucho trabajo por hacer en la gestión de calidad. Los coeficientes de correlación (Rho) fueron de 0.848, 0,926, 0,914 y 0.771, respectivamente, y todos fueron estadísticamente significativos con un valor de  $p < 0.05$ , manteniendo un nivel de confianza alfa de 0.05.

**VALLE, Rojas (2019)** Para obtener el título de maestro en administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en 2019, defendió su tesis que abordó la gestión de calidad y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas (MYPES) del sector de boticas en el distrito de Satipo. El estudio se llevó a cabo de manera correlacional. La población estaba compuesta por 30 negocios en el distrito de Pangoa de la provincia de Satipo. Se encontró un coeficiente de correlación de Pearson de 0,721 entre la gestión de calidad y la rentabilidad utilizando SPSS V.24. Podemos llegar a la conclusión de que ambas variables están positivamente correlacionadas. Esto implica que la herramienta que evalúa el liderazgo, las políticas y estrategias, el personal, los procesos y los resultados está significativamente relacionada con la remuneración que una empresa puede ofrecer a los diversos elementos que tiene a su disposición para

llevar a cabo sus actividades económicas, con una correlación del 51.98%.

**MONTENEGRO, Edinsson (2022)** Para optar por el grado académico de magister en Ingeniería Industrial – PUCP, su tesis plantea la creación e integración de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 en una compañía dedicada a juegos de casino y máquinas tragamonedas. Este estudio comienza con un marco teórico que incluye una definición de un sistema de gestión de calidad, metodologías para su desarrollo, el marco legal de ISO 9001:2015 y las etapas necesarias para su diseño e implementación adecuadas. Luego se detalla la organización objeto de estudio, incluida su estructura organizativa, los servicios que ofrece, la cadena de valor de la empresa y una evaluación del nivel de satisfacción del cliente. El diagnóstico inicial se presenta en el capítulo siguiente utilizando una lista de verificación que evalúa el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Después de recopilar esos datos, se realiza una evaluación cuantitativa del nivel de cumplimiento de la organización en relación con cada sección de la norma. El progreso alcanzado en cada requisito determina la puntuación asignada. Después de identificar cualquier discrepancia en cuanto al cumplimiento de los requisitos de la norma, el siguiente paso es crear el sistema de gestión de calidad y luego hacer una propuesta de implementación basada en los hallazgos durante la fase de diagnóstico. Esto se llevará a cabo de acuerdo con los estándares legales del sector de entretenimiento. Luego se llevó a cabo un análisis para evaluar la viabilidad técnica y los efectos económicos de establecer e implementar un sistema de gestión de calidad en una empresa dedicada a los juegos de azar. La inversión total fue de 129,271 rupias, con un pronóstico de ingresos de 73,872 rupias en el primer año. Los indicadores de viabilidad, el valor de mercado (VAN) y el TIR, que se estiman en S/. 131,721 y el 31%, respaldan la rentabilidad positiva del proyecto. Además, se tiene un índice de costo/beneficio superior a uno y se espera que la inversión inicial se recupere en aproximadamente 3,02 años. Por último, este estudio presenta sus hallazgos y recomendaciones para crear e implementar un sistema de gestión de calidad que sea coherente con las operaciones de la empresa.

**PANIBRA, Alexandra (2020)**, para obtener el título de Ingeniera Industrial en su estudio titulado "Implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para aumentar la productividad y rentabilidad en la empresa JUNATA", en Arequipa, Perú 2020. La empresa no cumple con los requisitos de la norma después de recibir una visión general y un análisis situacional. Como resultado, se propone establecer un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) que cumpla con los estándares de la norma ISO 9001. Por último, se realiza una evaluación técnico-económica para determinar el nivel de cumplimiento de los requisitos. Además, debido a los indicadores económicos obtenidos, que incluyen un VAN de 42,067.2, una tasa interna de retorno (TIR) del 46.4% y un índice de costo/beneficio de 2.107, se concluye que la implementación es económicamente factible. Después de analizar los antecedentes a nivel internacional y nacional, se procedió a conceptualizar los elementos teóricos relacionados con la investigación actual.

### **2.1.2. Antecedentes internacionales**

**JACOME, María (2021)**, en su tesis de maestría en administración de empresas en la Universidad Técnica de Ambato sobre el modelo de gestión de calidad de la ISO 9001:2015 como factor de competitividad del turismo en el cantón Salcedo. El objetivo de esta investigación es investigar cómo el modelo de gestión de calidad, que se basa en la norma ISO 9001:2015, y cómo afecta el sector turístico del cantón Salcedo como factor competitivo. El enfoque hipotético-deductivo se empleó en la investigación cuantitativa, y el investigador pudo validar las hipótesis utilizando técnicas estadísticas. El método fue exploratorio, descriptivo y correlacional, con un diseño de corte transversal. La población de estudio se identifica utilizando las percepciones de los visitantes sobre la calidad de los servicios y la competitividad del cantón. La muestra elegida representa adecuadamente el grupo de visitantes que viajaron desde Latacunga hacia Salcedo. Se utilizaron el método validado del modelo Servqual para evaluar las dimensiones de la calidad de los servicios



turísticos del cantón, así como el modelo integrado de Dwyer y Kim para evaluar los factores que influyen en la competitividad del destino; Estas evaluaciones se realizaron a través de una encuesta realizada a los visitantes del cantón en 2019; indicando que las principales deficiencias del servicio se encuentran en los componentes de la oferta turística, como la infraestructura, la hospitalidad, el personal y la seguridad del destino. Estos elementos deben abordarse para mejorar la calidad del servicio porque son cruciales para la competitividad. La conclusión es que las empresas del sector turístico deben implementar estrategias que satisfagan la demanda de atractivos turísticos y contribuyan a la formación de una oferta turística significativa. Esto reduciría la insatisfacción del cliente al mejorar su experiencia en el cantón. Se recomienda implementar una gestión de calidad especializada en el servicio para ajustar la oferta actual con la que se promoverá en el futuro. Este método proporcionaría una ventaja competitiva en comparación con otros lugares turísticos.

**RODRIGUEZ, Luis (2022)**, en su tesis "Estudio de la productividad en el mercado Elías Vera Rivera del cantón Santa Elena a través de los requisitos de los sistemas de gestión ISO 9001:2015 y ISO 14001: 2015" para obtener el grado académico de magister en sistemas integrados de gestión de la Universidad de Guayaquil. El objetivo principal de esta investigación es analizar los requisitos de los sistemas de gestión ISO 9001:2015 y ISO 14001:2015, así como su impacto en la productividad del mercado, con el objetivo de integrarlos. La razón detrás de esta necesidad es que actualmente no existen regulaciones que permitan la registración y supervisión de estas acciones, lo que conduce a un funcionamiento ineficiente de los servicios administrativos. Esta ineficacia no garantiza la seriedad que el mercado debe brindar a los clientes y arrendatarios. El marco de referencia para la metodología utilizada es un estudio que tiene características exploratorias, descriptivas, transversales o longitudinales, experimentales, de campo y documentales. Este se lleva a cabo para evaluar cómo se relacionan dos o más variables o ideas. Para obtener información precisa y persuasiva, se realizaron encuestas a los arrendatarios clientes y al administrador. Los resultados se evaluaron mediante una lista de verificación que incluía un cuestionario de selección

simple. Cada pregunta en este cuestionario está directamente relacionada con las normas para determinar si se cumple o no. Por último, se descubrió que aumentar la productividad en el mercado requiere los sistemas de gestión ISO 9001:2015 y ISO 14001:2015. Se recomienda que se integre en un solo sistema para facilitar su uso en la gestión ambiental y de la calidad.

**ROJAS, Sara. (2021)** en su tesis titulada "Diseño de un modelo de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa textil plana y ancha TEXPLAN Cia, Ltda." para elegir el título de Maestría en Gestión de Proyectos de Desarrollo. en su tesis para obtener el título de Maestría en Gestión de Proyectos de Desarrollo, "Diseño de un modelo de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa textil plana y ancha TEXPLAN Cia, Ltda." Este enfoque no solo aumenta la rentabilidad, sino que también ayuda a establecer una cultura organizacional sólida. Un sistema de gestión de calidad establece metas y objetivos compartidos que se pueden medir. Esto facilita la identificación de puntos críticos y la creación de estrategias claras para superarlos. Este método no solo aumenta la rentabilidad, sino que también contribuye a la formación de una cultura corporativa sólida. Un sistema de gestión de calidad establece metas compartidas y objetivos medibles. Esto facilita la identificación de problemas importantes y la creación de soluciones tangibles para superarlos. Esta norma mundialmente reconocida garantiza que la gestión de la calidad sea un componente esencial de una iniciativa de mejora continua y tiene un impacto en aspectos críticos de la industria. Para que la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) tenga éxito, se requiere el compromiso de la dirección y una comprensión completa de los beneficios involucrados por parte del personal operativo, se sugiere comenzar con la formación fundamental de todo el personal. Para mejorar el entorno laboral de manera sistemática mediante la implementación de normas auditables, ajustables y en constante evolución en respuesta a las necesidades globales de calidad y su gestión, es necesario establecer un vínculo unificado entre el personal.

**GUZMÁN, Carola (2019)**, en su proyecto de investigación titulado "Diseño

de un sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001:2015 en el área de producción de la empresa "ATABEX S.R.L.", con el fin de obtener el grado de Ingeniería Industrial en La Paz, Bolivia 2019. Se encontraron problemas y se destacaron la falta de estandarización en los productos y la entrega tardía de pedidos. Dado que el nivel de satisfacción actual es del 42 %, lo que indica una satisfacción baja, se propuso la creación de un sistema de gestión de calidad integral como respuesta al problema de investigación identificado. Se creó un manual de calidad además de la propuesta. Servirá como guía para la implementación futura del sistema de gestión de calidad, que incluye el uso y aplicación del proceso de gestión de la calidad (BPM). Finalmente, se llevó a cabo la evaluación económica mediante la creación de un flujo de caja y la consideración de factores como la relación Costo/Beneficio y el cálculo del VAN. Los resultados mostraron que el proyecto era viable, con una relación Costo/Beneficio del 49,27% frente a un valor del 48,82% y un VAN de Bs. 4.559.187,91.

**ABATE, Lucy (2018)** u investigación se enfoca en la implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001-2015 en una empresa que fabrica productos y ofrece servicios de limpieza para las industrias de consumo masivo. Este estudio fue realizado en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. El objetivo de la investigación fue sugerir un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) para ayudar a la empresa a mejorar y mejorar los resultados de sus indicadores de productividad. Se emplearon tanto métodos cuantitativos como cualitativos para alcanzar este objetivo; El autor utiliza una metodología de tipo descriptivo y documental y clasifica su investigación como mixta. Resulta que la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) será muy beneficiosa para la empresa. Se llevó a cabo una evaluación tanto antes como después de la implementación del SGC, que reveló un aumento del 20% en el nivel de cumplimiento en las entregas a los clientes. Antes de la implementación de la norma ISO 9001:2015, se registraban 18 incidentes internos relacionados con la calidad, pero ahora se han reducido a 6. Además, los reclamos de los consumidores relacionados con la manufactura eran 24

antes de la implementación del SGC, pero se redujeron a 12.

## **2.2. Bases teóricas**

Esta investigación presenta las siguientes bases teóricas:

### **Bases epistémicas.**

De acuerdo con Mario Bunge (2002), el físico y filósofo argentino define la epistemología como "la rama de la filosofía que analiza la investigación científica y su resultado, el conocimiento científico". (p. 21).

A continuación, se muestran las siguientes teorías que sustentan esta investigación:

- La teoría del mantenimiento basado en la confiabilidad (RCM) asegura que cualquier activo físico cumpla con las expectativas de sus usuarios en el entorno operativo actual con el único objetivo de alcanzar una optimización de la confiabilidad operativa.
- La teoría de gestión de recursos de mantenimiento implica la programación y planificación sistemática de los activos físicos de mantenimiento a lo largo de su ciclo de vida.

### **Base Legal**

Después del análisis de las normas ISO 9126, se creó la técnica recomendada. Además, se desarrolló una técnica mejorada que incluye pasos adicionales como por ejemplo la recopilación de información, la estandarización de los datos del equipo utilizando la norma ISO 9126 y el uso de bases de datos.

### **Base metodológica**

El término "metodologías ágiles" se refiere a un marco de trabajo que sigue pasos preestablecidos para llevar a cabo proyectos, procesos y nuevas tecnologías. Los sprints, un enfoque de gestión que se adapta a las prácticas laborales específicas de cada organización, organizan el progreso mediante ciclos de trabajo. Este enfoque se basa en la flexibilidad y la agilidad y se adapta

a las demandas de un mercado competitivo y riguroso. La reducción de costos, la entrega oportuna de proyectos, la colaboración efectiva de todos los miembros del equipo y la excelencia en la calidad de las tareas ejecutadas son todos resultados que se logran.

## **2.3. Marco conceptual.**

### **2.3.1 Sistema de Gestión de calidad**

**Según Mejías, Gutierrez, Duque, D'Armas y Cannarozzo (2018)**, el sistema de gestión de calidad incluye actividades específicas donde una organización determina sus objetivos y establece los procesos y recursos que son necesarios para poder lograr los objetivos. (p. 62). Camisón & Cruz (2006), Según ellos, las organizaciones utilizan un sistema de gestión de calidad para implementar el enfoque de gestión de calidad que ha decidido la gerencia. Los sistemas de gestión de calidad son pautas establecidas por los estándares de gestión de la calidad. (p. 347).

**El estándar ISO 9001** se adhiere al modelo del ciclo de mejora continua conocido como P-H-V-A: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar. Este método, creado por W. Shewhart en la década de 1920 y popularizado por E. Deming, se conoce también como el Ciclo de Deming.

La norma tuvo su primera edición en 1987 y, desde entonces, ha experimentado cambios para adecuarse a un entorno en constante evolución. En el año 2008, la normativa sobre sistemas de calidad destacó la importancia del cliente como el foco central. Esta modificación se implementó para garantizar la calidad de los bienes y servicios que ofrecen las organizaciones.

La más reciente revisión ocurrió en 2015, introduciendo mayor flexibilidad en relación con la documentación, siempre considerando las demandas del cliente y el marco normativo en el que la organización desarrolla sus operaciones.

De esta manera, la estructura de la norma ISO 9001:2015 consta de diez capítulos o secciones. Los primeros tres son principalmente informativos,

discutiendo el alcance, las referencias normativas y los términos y definiciones. Por lo tanto, los capítulos 4–10 detallan las especificaciones específicas de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001. Además, el estándar incluye varios anexos.

**Planificación:** Las empresas deben analizar y evaluar los riesgos actuales, así como identificar oportunidades de mejora. Esto implica definir métodos y acciones concretas para abordar estos aspectos. La política de calidad y la dirección estratégica deben alinearse con los objetivos de calidad establecidos. Además, la empresa debe desarrollar un plan para gestionar los cambios en su Sistema de Gestión de Calidad (SGC) para lograr una flexibilidad dinámica que le permita adaptarse a los cambios en el entorno empresarial. La fase de planificación permitirá examinar tanto el entorno presente como el pasado, con un enfoque particular en la situación actual. Esto facilitará la comprensión de las expectativas de las partes interesadas y la determinación precisa de los recursos necesarios para alcanzar los objetivos. Además, se busca identificar de manera exhaustiva los riesgos y oportunidades que la organización pueda encontrar a lo largo de sus procesos. (Jiménez, 2015, pág. 100).

%NC: Porcentaje de Nivel de Cumplimiento

$$\%NC = \text{Actividades realizadas/actividades planificadas} \times 100$$

**Soporte:** La organización primero debe establecer y luego asegurar que los recursos sean necesarios para definir, implementar, mantener y mejorar constantemente su Sistema de Gestión de Calidad. Esto incluye evaluar las restricciones de recursos asignados internamente y evaluar la posible necesidad de colaborar con proveedores externos para cumplir con los objetivos establecidos. La gestión de recursos adecuada debe ajustarse a los objetivos y adaptarse a sus características. (Jiménez, 2015, pág. 138).

**%PC: Porcentaje del Plan de Capacitaciones**

### **%PC: Capacitaciones ejecutadas/ Capacitaciones planificadas x100**

**Operación:** Para crear una fundamentación firme para el Sistema de Gestión de la Calidad, es hora de comenzar la fase de planificación de los procesos esenciales. Esta fase detallará las acciones necesarias para alcanzar los resultados deseados. Los planes destinados a dirigir los procesos brindan una manera de conectar los requisitos específicos de la norma con los productos y servicios, delineando los métodos y prácticas que se utilizarán para respaldar su ejecución. En general, los planes se enfocan principalmente en el proceso que comienza con la recopilación de los requisitos del cliente y se lleva a cabo mediante la prestación del servicio o la realización del producto, y continúa hasta que el cliente sea satisfecho. Es esencial mantener una comunicación constante con los clientes para determinar los principales requisitos que consideran necesarios para convertir un producto o servicio en uno de alta calidad. (Jiménez, 2015, pág. 232).

### **%AC: Porcentaje de Análisis de Consultas**

### **%AC: Sugerencias atendidas/sugerencias procesadasx100**

**Evaluación del desempeño:** La organización es responsable de planificar e implementar el proceso de medición, análisis, seguimiento y mejora de su SGC. La mejora de los productos y/o servicios, así como el rendimiento y la efectividad del SGC, deben ser los objetivos principales de los procesos de la organización. Para lograrlo, se deben emplear varias técnicas, incluidas las estadísticas. La supervisión implica inspecciones continuas y regulares para determinar si las características del producto, servicio o parámetro se encuentran dentro del rango aceptable especificado. La organización es responsable de determinar cuándo llevar a cabo el monitoreo y la medición del proceso. (Jiménez, 2015, pág. 339).

### **%PE: Porcentaje de Proceso de Evaluación**

### **%PE: Evaluaciones realizadas/número de unidadesx100**

**Mejora:** Se refiere a una o varias acciones orientadas a mejorar el rendimiento y la capacidad para cumplir con los requisitos especificados por la normativa. La responsabilidad constante de la dirección ejecutiva es mejorar continuamente los procesos y los bienes y servicios de la organización para satisfacer y beneficiar a todas las partes involucradas. Los procesos, productos y servicios que requieren un nivel específico de cumplimiento pueden mejorarse. Para mejorar las no conformidades y evitar que las desviaciones se repitan, es fundamental tomar medidas correctivas. Los dos principales objetivos del requisito de mejora son responder a las necesidades del cliente y mejorar su satisfacción. De este modo, la norma promueve que la organización concentre sus esfuerzos en fortalecer su compromiso con los clientes. (Jiménez, 2015, pág. 376)

**%AM: Porcentaje de Acciones de Mejora**

**%AM: Evaluaciones concretadas/ evaluaciones planificadasx100**

### **Rentabilidad**

Las rentabilidades, según Soto, Ramón, Solórzano, Sarmiento y Mite (2017), son un indicador financiero utilizado por una empresa para evaluar sus ganancias en relación con las ventas, las inversiones o los activos de los accionistas. Estos indicadores miden la capacidad de una empresa para generar utilidades, y un resultado creciente a lo largo del tiempo indica que está optimizando su eficiencia operativa y financiera para generar rentabilidad. (p. 77).

$$Rentabilidad = \frac{Resultados}{Inversión}$$

La obtención de rentabilidad constituye uno de los objetivos fundamentales



para cualquier organización, ya que permite evaluar el rendimiento de las inversiones realizadas durante un determinado. Según Nuraina (2019), cuando aumenta la concentración del mercado, los precios caen y las estrategias mejoran la rentabilidad al controlar los precios y aumentar la percepción de valor de los consumidores.

Hay herramientas disponibles en la **rentabilidad** para evaluar y analizar las ganancias de una institución en relación con las ventas, las inversiones o los activos de los propietarios. Estos instrumentos miden la capacidad de una organización para obtener beneficios y si el resultado aumenta con el tiempo, indica una mejora en su capacidad financiera y operativa para generar ingresos. Se calculan estos indicadores de rentabilidad para determinar el rendimiento efectivo de la unidad de gestión de la empresa en cuestión. Esto implica controlar la cantidad de gastos y costos que se generan durante su período de operación. Además, la realización de estos cálculos permite la creación de diversas perspectivas sobre el rendimiento de las inversiones realizadas. (Fontanol herrera, Mendoza Mendoza y Morelos Gómez, 2020, página 320).

**La Razón de margen de utilidad bruta (RMUB):** Este indicador, según Soto, Ramón, Solórzano, Sarmiento y Mite (2017), calcula la utilidad bruta indicando los beneficios obtenidos por cada unidad monetaria. En otras palabras, muestra la relación entre las ganancias y las ventas, indicando la rentabilidad de cada dólar invertido después de restar gastos y costos.

Este indicador, también conocido como margen bruto, se distingue por la rentabilidad de la empresa. Se obtiene dividiendo la utilidad bruta entre las ventas, lo que da como resultado el porcentaje de ganancia bruta por cada unidad de dinero invertida.

Fórmula:

$$RMUB = \frac{\text{Utilidad bruta en ventas}}{\text{Ventas}}$$

**Razón de utilidad operativa (RUO):** Según Soto, Ramón, Solórzano, Sarmiento y Mite (2017), se puede obtener relacionando el porcentaje de la ganancia

operativa de la empresa después de deducir costos y gastos. refleja la ganancia generada por cada centavo invertido en las ventas.

Un indicador de rentabilidad llamado RUO se obtiene dividiendo la utilidad operativa entre las ventas durante un período de tiempo específico.

Fórmula:

$$RUO = \frac{\textit{Utilidad operativa}}{\textit{Ventas}}$$

## 2.4 Definición de términos básicos

**-Productividad laboral:** Es el tiempo durante el cual la mano de obra contribuye al funcionamiento de la organización, con la participación de al menos dos trabajadores.

**-Absentismo:** Se refiere a la frecuencia o situación en la que los empleados faltan o están ausentes del trabajo de manera no programada o no justificada.

**-Eficiencia:** Se refiere a la capacidad de lograr los mejores resultados con los recursos disponibles, minimizando el desperdicio y maximizando la productividad.

**-Eficacia:** Es la capacidad de alcanzar los objetivos y metas establecidos de manera efectiva y con éxito.

**-Procesos:** Son secuencias ordenadas de actividades que transforman entradas en salidas con el fin de alcanzar un resultado específico o cumplir un objetivo determinado.

**-Calidad Total:** Se refiere a las características del producto o servicio que, al ser introducidos en el mercado, poseen la capacidad de cumplir de manera eficaz con una necesidad humana. Desde una perspectiva didáctica, se podría explicar que un bien satisfactorio es aquel producto que ha sido diseñado para cumplir completamente con los requisitos y expectativas del usuario, adaptándose a sus necesidades de manera completa.

**-Diagrama De Pareto:** Se trata de una técnica utilizada para estructurar los errores, inconvenientes o defectos con el fin de dirigir los esfuerzos hacia la búsqueda de soluciones a los problemas. Se fundamenta en las ideas de Vilfredo Pareto, economista del siglo XIX. Joseph M. Juran dio notoriedad al trabajo de Pareto al señalar que el 80% de los problemas en una empresa provienen solo del 20% de las causas.

**-Histogramas:** Los histogramas representan los intervalos de valores de una medida junto con la frecuencia de cada valor, ofreciendo una visualización de las lecturas más frecuentes y las variaciones en las medidas. Es factible obtener 28 estadísticas descriptivas, como desviaciones promedio y estándar, para caracterizar una distribución. No obstante, es esencial representar los datos de manera gráfica para visualizar la forma de la distribución, lo cual también aporta insights sobre las posibles causas de la variación.

**-Hoja De Verificación:** Esta plantilla ha sido diseñada para recopilar datos de manera simple y sistemática. Una cualidad esencial de una hoja de verificación eficaz es que, a nivel visual, facilite un análisis preliminar para comprender la magnitud y ubicación de los problemas principales.

**-Diagrama Causa Efecto:** Conocido también como diagrama de "espina de pescado" o diagrama de Ishikawa, este método facilita la identificación y clasificación de las causas de un problema, especialmente en lo que respecta a la calidad. Este enfoque establece visualmente una conexión entre el problema o efecto y las posibles causas, brindando una mejor comprensión de la situación.

**-Diagramas De Flujo Del Proceso:** Consiste en una representación gráfica de flujos o procesos, ilustrando la secuencia de pasos necesarios para alcanzar un resultado específico. Emplea una serie de símbolos para mostrar las relaciones entre diversas actividades, con el propósito de estructurar los procesos de manera ordenada.

### III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 3.1. Hipótesis general

Un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 mejora la rentabilidad en la Empresa Modas Diversas del Perú S.A.C, Lima-2023

#### Hipótesis específicas

Un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 mejora la utilidad bruta en la Empresa Modas Diversas del Perú S.A.C, Lima-2023

Un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 mejora la utilidad operativa en la Empresa Modas Diversas del Perú S.A.C, Lima-2023

#### 3.2. Definición conceptual de las variables

**Variable independiente: Sistema de Gestión de calidad** De acuerdo con Mejías, Gutierrez, Duque, D'Armas y Cannarozzo (2018), se refiere a un conjunto de acciones mediante las cuales una organización determina sus objetivos y establece los procedimientos y recursos necesarios para lograr los resultados deseados. Según Camisón y Cruz (2006), un sistema de gestión de calidad es un método que las organizaciones utilizan para implementar la perspectiva de gestión de calidad que ha decidido la dirección. Se trata de normas establecidas por modelos de gestión de la calidad. (p. 347).

#### **Rentabilidad**

La rentabilidad, según Soto, Ramón, Solórzano, Sarmiento y Mite (2017), es un indicador financiero que utiliza una empresa para evaluar sus ganancias en relación con las ventas, las inversiones o los activos de los accionistas. Estos indicadores miden la capacidad de una empresa para generar utilidades, y un resultado creciente a lo largo del tiempo indica que está optimizando su eficiencia operativa y financiera para generar rentabilidad. (p. 77).

### **Variable dependiente:**

#### **Utilidad bruta:**

La utilidad bruta según **David A. Garison** (2019): un indicador financiero que muestra la diferencia entre los ingresos por ventas y el costo de los bienes vendidos (CBV). Es un concepto clave en la contabilidad y la gestión financiera, ya que permite evaluar la eficiencia de una empresa en la producción y venta de sus productos.

La fórmula para calcular la utilidad bruta es:

Utilidad Bruta = Ventas - Costo de los Bienes Vendidos (CBV)

Utilidad de la Utilidad Bruta:

- **Evaluación de la Rentabilidad:** Ayuda a entender cuán rentable es la operación principal del negocio antes de considerar otros gastos operativos y financieros.
- **Análisis de Precios:** Permite evaluar si los precios de venta son adecuados en relación con los costos de producción.
- **Control de Costos:** Facilita la identificación de áreas donde se pueden reducir costos o mejorar la eficiencia.
- **Comparación:** Es útil para comparar la rentabilidad entre diferentes periodos o con otras empresas del mismo sector.
- **Toma de Decisiones:** Informa decisiones sobre inversiones, expansión y estrategias de marketing.

#### **Utilidad operativa:**

La utilidad operativa, según Robert N. Anthony (2018): también conocida como EBIT (Earnings Before Interest and Taxes), es un indicador financiero que muestra las ganancias de una empresa generadas por sus operaciones principales, antes de deducir los intereses y los impuestos. Este indicador es esencial para evaluar la eficiencia operativa de una empresa y su capacidad para generar ganancias a partir de sus actividades principales.

Fórmula para Calcular la Utilidad Operativa:

La utilidad operativa se puede calcular de la siguiente manera:

Utilidad Operativa=Utilidad Bruta–Gastos Operativos\text{Utilidad Donde:

- Utilidad Bruta: Ingresos por ventas menos el costo de bienes vendidos.
- Gastos Operativos: Suma de los gastos de venta, generales y administrativos.

Importancia de la Utilidad Operativa:

1. Evaluación del Rendimiento: Permite analizar el rendimiento de las operaciones principales sin la influencia de la estructura de financiamiento o las obligaciones fiscales.
2. Toma de Decisiones: Ayuda a la dirección a tomar decisiones informadas sobre inversiones, expansión y mejoras operativas.
3. Comparaciones: Facilita la comparación de la eficiencia operativa entre diferentes empresas o sectores, independientemente de cómo están financiadas.
4. Análisis de Tendencias: Permite evaluar la evolución del rendimiento operativo a lo largo del tiempo, lo que es útil para pronósticos y planificación.
5. Valoración: Es un indicador clave para analistas e inversores al evaluar la viabilidad y la salud financiera de una empresa.

### 3.3. Matriz de Operacionalización de variables

Tabla 3: Operacionalización de variables Sistema de Gestión de calidad

| VARIABLES                            | DEF. CONCEPTUAL  | DEF. OPERACIÓN   | DIMENSIÓN                | INDICADORES   | ESCALAS Y VALORES |
|--------------------------------------|--|--|--------------------------|---|-------------------|
| <b>Sistema de Gestión de Calidad</b> | <p>"Un SGC comprende actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados. El SGC gestiona los procesos que interactúan y los recursos que se requieren para proporcionar valor y lograr los resultados para las partes interesadas pertinentes." (ISO 9000, 2015, pág. 8)</p> <p><b>SGC:</b> Sistema de Gestión de Calidad.</p> | <p>"El cumplimiento regularmente de los requisitos y la consideración constante de las necesidades y expectativas futuras, representa un desafío para las organizaciones en un entorno cada vez más dinámico y complejo. Para lograr estos objetivos, la organización podría considerar necesario adoptar diversas formas de mejora además de la corrección y la mejora continua, tales como el cambio significativo, la innovación y la reorganización." (ISO 9001, 2015, pág. 7)</p> | Planificación            | $\%NC = \frac{\text{Actividades realizadas}}{\text{Actividades planificadas}} \times 100$ <p>%NC: Porcentaje de Nivel de Cumplimiento</p>                       | Razón             |
|                                      |  |  | Soporte                  | $\%PC = \frac{\text{Capacitaciones ejecutadas}}{\text{Capacitaciones planificadas}} \times 100$ <p>%PC: Porcentaje de Plan de Capacitaciones</p>                | Razón             |
|                                      |  |  | Operación                | $\%AC = \frac{\text{Sugerencias atendidas}}{\text{Sugerencias procesadas}} \times 100$ <p>%AC: Porcentaje de Análisis de Consultas</p>                          | Razón             |
|                                      |  |  | Evaluación del desempeño | $\%PE = \frac{\text{Evaluaciones realizadas a unidades móviles}}{\text{Número de unidades móviles}} \times 100$ <p>%PE: Porcentaje de Proceso de evaluación</p> | Razón             |
|                                      |  |  | Mejora                   | $\%AM = \frac{\text{Evaluaciones concretadas a analistas}}{\text{Evaluaciones planificadas}} \times 100$ <p>%AM: Porcentaje de Acciones de Mejora</p>           | Razón             |

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 4: Operacionalización de variables Rentabilidad**

| MATRIZ DE OPERACIONALIZACION      |  |   |                                       |  |                      |                       |
|-----------------------------------|--|---|---------------------------------------|--|----------------------|-----------------------|
| VARIABLE                          | DEFINICION CONCEPTUAL  | DEFINICION OPERACIONAL  | DIMENSIONES                           | INDICADORES                                      | FORMULA              | ESCALA DE INDICADORES |
| VARIABLE DEPENDIENTE RENTABILIDAD | Según Soto (2017), " la rentabilidad es un indicador financiero que la empresa utiliza para evaluar las ganancias en relación con las ventas, la inversión o los activos de los accionistas. Estos indicadores miden la capacidad de la empresa para generar utilidades, y un resultado creciente a lo largo del tiempo indica que está optimizando su eficiencia operativa y financiera en la generación de rentabilidad " (p. 77). | Según Soto (2017), "Los indicadores de rentabilidad se elaboran para evaluar la eficacia del departamento administrativo de la empresa examinada, con el propósito de supervisar el nivel de costos y gastos que se manifiestan durante su funcionamiento" (p. 77). | Razón de margen de utilidad bruta     | utilidad bruta en ventas = UBV<br><br>ventas = v | $\% = (UBV/V) * 100$ | Razón                 |
|                                   |  |   | Razón de margen de utilidad operativa | utilidad operativa = UO<br><br>ventas = v        | $\% = (UO/V) * 100$  | Razón                 |

Fuente: Elaboración propia



## IV. METODOLOGÍCO DEL PROYECTO

### 4.1. Diseño metodológico

El diseño metodológico es un componente esencial en la investigación, ya que establece el plan que se seguirá para alcanzar los objetivos del estudio. A continuación, te presento una estructura básica se considera para un diseño metodológico, adaptado a un estudio sobre **Modas Diversas del Perú S.A.C.:**

#### Tipo de Investigación

- **Cualitativa:** Si se busca comprender percepciones y comportamientos de los trabajadores y consumidores .
- **Cuantitativa:** Si se desean analizar datos numéricos sobre ventas, preferencias de productos, etc.
- **Mixta:** Combinación de ambas metodologías.

Hernández y Mendoza (2018), explicó que los diseños preexperimentales se llaman así porque no hay mucho control. Estos diseños incluyen pruebas previas y posteriores con un solo grupo; una prueba se realiza antes del tratamiento experimental en la unidad de análisis y una segunda prueba se realiza después del tratamiento. (p, 162).

La clasificación se planeta de la siguiente manera:

- Esta investigación tiene como objetivo examinar y resolver los problemas actuales relacionados con el sistema informático, por lo que se clasifica como aplicada. El objetivo es aumentar la rentabilidad para que la empresa pueda competir y aprovechar nuevas oportunidades.
- Esta investigación se clasifica como explicativa según el nivel de

conocimiento que se busca obtener porque implica estudio, evaluación, análisis y recopilación de información para detallar la condición específica de la investigación.

- Este estudio se clasifica como cuantitativo según el origen de la información (datos) que se recopila y procesa para abordar el problema de investigación. Esto se debe a que utiliza una serie de procedimientos estadísticos secuenciales para verificar la mejora de la rentabilidad.
- Esta investigación utiliza un enfoque longitudinal porque compara los datos de las variables obtenidas en diferentes momentos programados. Esto se debe al largo plazo en el que se recopila la información y se analiza para ayudar a tomar decisiones.

#### 4.2. Método de la investigación

El método de investigación es el conjunto de procedimientos y técnicas que se utilizan para recolectar y analizar información con el fin de responder a una pregunta de investigación o alcanzar un objetivo específico. Para un estudio sobre **Modas Diversas del Perú S.A.C.**, se considera los siguientes enfoques:

##### **Método Cuantitativo**

Este método se enfoca en la recolección y análisis de datos numéricos. Es útil para obtener resultados estadísticamente significativos.

##### **Procedimientos:**

- **Encuestas:** Diseñar cuestionarios estructurados que se distribuyan a una muestra representativa del público objetivo. Preguntas cerradas para facilitar el análisis.
- **Análisis Estadístico:** Utilizar software como SPSS o Excel para analizar los datos. Realizar pruebas de hipótesis, análisis descriptivos y correlaciones.

##### **Ventajas:**

- Permite generalizar resultados a partir de una muestra representativa.
- Facilita el análisis comparativo.

##### **Método Cualitativo**

Este método busca entender fenómenos en profundidad a través de la

recolección de datos no numéricos.

**Procedimientos:**

- **Entrevistas Semiestructuradas:** Realizar entrevistas con clientes y expertos del sector para explorar percepciones sobre moda.
- **Grupos Focales:** Organizar sesiones con grupos de consumidores para discutir tendencias y preferencias.

**Ventajas:**

- Proporciona una comprensión profunda de los comportamientos y motivaciones de los consumidores y trabajadores.
- Permite explorar temas complejos que no se pueden capturar con encuestas.

**Método Mixto**

Combina elementos tanto cuantitativos como cualitativos. Es ideal para obtener una visión más completa del fenómeno investigado.

**Procedimientos:**

- **Secuencia de Métodos:** Comenzar con una encuesta (cuantitativo) para identificar tendencias y luego seguir con entrevistas (cualitativo) para profundizar en esos hallazgos.
- **Triangulación:** Usar ambos tipos de datos para validar resultados y enriquecer el análisis.

**Ventajas:**

- Ofrece una visión holística al combinar la profundidad de lo cualitativo con la generalizabilidad de lo cuantitativo.

### 4.3. Población y muestra

Para lograr los objetivos de una tesis, se necesitan informantes o fuentes primarias de información, también conocidas como directas. Estas se llaman:

#### 4.3.1. Población

(Vara 2018), Es un conjunto de cosas, objetos, individuos, personas, datos, documentos, circunstancias y otros elementos. Una población es una agrupación de personas o elementos que comparten una o más características, están ubicados en un espacio o territorio y cambian con

el tiempo.

De acuerdo con la complejidad y diversidad de los objetivos que se persiguen, una encuesta puede abordar una variedad de poblaciones. Debes describirlo y definirlo. Con frecuencia es crucial ponerse en contacto y vigilar a toda la población. Por esta razón, suele funcionar solo una parte. Este subconjunto se conoce como muestra, y el procedimiento de selección se conoce como muestreo.

- N=45 trabajadores

#### **4.3.2. Muestra**

(Vara 2015), La muestra consiste en un conjunto de casos seleccionados de una población utilizando un método lógico. Aunque la muestra forma parte de la población, si hay múltiples poblaciones, se requerirán varias muestras.

En esta sección, se explorará cómo definir la población y la muestra, así como seleccionar el método de muestreo más adecuado y determinar el tamaño de muestra apropiado.

- n=45 trabajadores

#### **4.3.3. Unidad de análisis**

Primero, es crucial identificar la unidad de muestreo, enfocándose en definir "qué" o "quién" constituirá la recolección de datos. Esta elección se basa en la naturaleza del problema planteado, el diseño de la investigación, los objetivos y las hipótesis. (Hernández, 2018, p.197)

#### **4.4. Lugar de estudio**

El estudio se llevará a cabo en Diversas Modas del Perú S.A.C. en Lima en 2023.

#### **4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información**

(Ñaupas 2018), Las técnicas de investigación son un conjunto de reglas y técnicas que se utilizan para guiar un proceso específico y lograr un objetivo específico. Se pueden conceptualizar como un conjunto de reglas que supervisan el proceso de investigación en todas sus etapas, desde la identificación de problemas hasta la validación y conexión de hipótesis en las teorías existentes, como se mencionó anteriormente.

Los medios por los cuales se recopilan datos e información se conocen como instrumentos de investigación. Estos pueden incluir preguntas y elementos de investigación que requieren respuestas.

**Tabla 5: Técnicas e instrumentos de recolección de la información**

| <b>Técnicas</b>                       | <b>Enfoque</b> | <b>Instrumentos</b>   |
|---------------------------------------|----------------|---|
| Observación directa – no participante | cuantitativo   | Lista de cotejo (check list), guía de la observación, grabadoras, video grabadoras. |
| Observación participante              | cualitativo    | Libreta de campo-LSB  |
| cuestionario                          | cuantitativo   | Cédula del cuestionario   |
| Entrevista estructurada               | cuantitativo   | Guía de entrevista  |
| Entrevista no estructurada            | cualitativo    | Relación de preguntas   |
| Análisis de documentos                | cualitativo    | Ficha de localización de investigación  |
| Análisis de contenido                 | cuantitativo   | Cedula del test   |
| Escala de actitudes y opiniones       | cualitativo    | Escala de Likert  |
| Focus group                           | cualitativo    | Guía de animación – plan de trabajo   |

*Fuente: Ñaupas 2018*

#### **4.6. Análisis y procesamiento de datos**

(Valderrama, 2018) Después de recolectar los datos, el siguiente paso es realizar un análisis para abordar las preguntas iniciales. Es fundamental entender el tipo de variables que están en juego. Después de organizar y codificar la información, se realizará el análisis de datos. En este estudio, se utilizará el software estadístico (SPSS) versión 26 para realizar el análisis descriptivo de la muestra, enfocado en el método cuantitativo. Se utilizarán diagramas de barra para presentar de manera

visual los datos recopilados a través de la ficha técnica de observación.

#### **4.6.1. Análisis descriptivo**

(Valderrama, 2018) El análisis descriptivo implica la aplicación de medidas de tendencia central, como la media, mediana y moda, así como medidas de variabilidad que incluyen el rango, la desviación estándar y el coeficiente de variabilidad. Además, se emplean medidas de asimetría y la representación gráfica a través de histogramas.

#### **4.6.2. Análisis Descriptiva**

Esta herramienta tiene como finalidad recopilar, procesar, presentar y analizar los datos recogidos de cada uno de los indicadores. Estos datos serán organizados y mostrados mediante diagramas, tablas y figuras, abordando las variables y dimensiones de la investigación. Además, se aplicarán metodologías estadísticas para contrastar los resultados.

#### **4.6.3. Análisis inferencial**

En esta investigación, se aplicará la Prueba de Normalidad Shapiro–Wilk cuando la muestra sea inferior a 50, y en caso de que sea mayor a 50, se empleará la prueba de Kolmogorov–Smirnov. Según los resultados de la distribución de la variable, se utilizarán las pruebas T-Student para muestras relacionadas en el caso de una distribución normal, o la prueba de Wilcoxon si la distribución de las variables no sigue una distribución normal.

#### **4.7 Aspectos éticos en investigación:**

La tesis se desarrolla en concordancia con el código de ética de investigación de la UNAC, que consiste en un conjunto de principios que guían el comportamiento de docentes, estudiantes, graduados y otros investigadores que participan en esta actividad científica.

## **V. RESULTADOS**

### **5.1 Desarrollo de la investigación:**

Modas Diversas del Perú (Modipsa), es una empresa peruana con más de 45 años de experiencia exitosa en el mercado, ha sido pionera en la innovación de sus procesos y operaciones para lograr diferenciación, flexibilidad y competitividad, lo que nos ha permitido alcanzar una sólida posición en el mercado textil. de punto, que trabaja principalmente con hilados de algodón Tangüis, Pima y mezclas, en nuestra división textil contamos con un servicio totalmente integrado y moderno desde el tejido hasta el acabado contamos con un laboratorio equipado con equipos de última tecnología que nos permite desarrollar inmersiones de laboratorio con rapidez y precisión, Sin embargo, uno de los problemas que se tiene, es la alta rotación del personal en las líneas de producción esto ha generado que no se pueda establecer un compromiso del personal, ocasionando que el personal no cumple los procedimientos que tiene la empresa, la falta de control por parte de los supervisores también genera problemas en los resultados no existe un correcto planeamiento para la programación de los procesos generando así cuellos de botella de igual manera se genera errores en la producción debido a la falta de controles de calidad. Los insumos son una parte importante en el proceso de producción ya que sin ellos corremos el riesgo de tener demoras y parar la producción. Existen también los problemas en las máquinas ya que el personal no está correctamente capacitado para el uso adecuado de las mismas, esto genera problemas en la producción como manchas de prenda, quebraduras en la tela y otros.

La empresa presente muchos problemas que se deben evaluar y controlar para evitar la baja rentabilidad en sus operaciones de producción.

## Situación actual – Análisis Pretest



**figura 4: sala de producción**

Fuente: elaboración propia

### **Interpretación:**

En la figura número 04 se observa cómo el trabajo de diario genera la gran cantidad de prendas de vestir y estos más el desorden de la mesa de trabajo se encontraban mezclados y en deficiente condición de almacenamiento.

Además de obstaculizar el paso y la visión del trabajo se encuentran en total desorden y los trabajadores se encuentran sin EPPS expuesto al riesgo de la salud ocurriendo un acto de inseguridad y la productividad es deficiente por Deficiencia ya que la mano de obra especializada es baja, también se puede observar un equipo desmotivado y falta de capacitación (problemas humanos) sin estas herramientas de trabajo generan baja productividad, también la mezcla de colores sobre la mesa de trabajo demanda de más trabajadores para la selección y esto hace que se contraten más personas y por esta mala selección ocasionan pérdidas para la empresa y se pueden ver en la imagen.





**figura 5: Oficina de contabilidad**

Fuente: elaboración propia

**Interpretación:** En la figura 05 se observa cómo el uso diario de los equipos ocasiona que estén en un mal estado de almacenamiento ocasionando así su deterioro acelerado por la exposición al polvo.

el lugar de almacenamiento de los equipos es el inadecuado y se encuentran en total mente desorden e impiden el paso obstaculizando todas las señales de camino ya que genera un riesgo de accidente alto al momento de sacarlos y devolverlos a su lugar, es más se puede mencionar que las cosas es difícil de encontrar , no hay un buen manejo de control de almacenamiento, todo está dispersado ocupando todas las áreas no se encuentran clasificados sin codificación, falta andamios, falta de higiene en el espacio por el ultimo no hay un buen manejo de almacenamiento



**figura 6: Gabinete del servidor de internet**

Fuente: elaboración propia

**Interpretación:** En la figura 06 se observa cómo el exceso de los paquetes sin catalogar en el gabinete del servidor de internet genera un desorden acumulando así también objetos que no tienen uso dentro del como cajas, plásticos, refacciones inservibles y residuos de proyectos sin completar.

el uso continuo de las cajas ocasiona que constantemente se generen este tipo de problemas a pesar de que se da limpieza al gabinete, por otra parte, la falta de codificación y almacenaje están fuera de lugar y no hay un tipo de clasificación según el estado de uso, llamase así si está en estado nuevo. Por probar o en desuso

## **Desarrollo del Postest**

Esta tesis tiene como objetivo establecer procedimientos estandarizados que mejoren el rendimiento en la fabricación de prendas de vestir, siguiendo las directrices de la ISO 9001-2015 para aumentar la rentabilidad. Esto implica implementar procedimientos claros y uniformes, así como capacitar y motivar al personal para que se comprometa plenamente con sus responsabilidades.

En la actualidad, se enfrentan diversos problemas en la producción que causan retrasos en la entrega de los pedidos a los clientes finales. Para mejorar el control de calidad, es necesario enfocarse en capacitar al personal en diversas áreas y establecer un riguroso control de calidad de los insumos.

La implementación del sistema ISO 9001-2015 es crucial para integrar diversas áreas mediante procedimientos innovadores que se centran en la calidad del producto y del servicio. Cada área debe estandarizar sus procesos según las necesidades específicas, promoviendo así la mejora continua.

Cuando el personal sigue los procedimientos estandarizados y realiza sus funciones de manera organizada, pueden desempeñar sus tareas de manera efectiva y eficiente, la limpieza es importante en el lugar de trabajo ya que llevan mejor control y no se traspapela la información, así como los materiales pueden estar visibles y ordenados. Es importante estandarizar los procesos para el uso de maquinaria y funciones según sea necesario, y supervisar de cerca los puestos de trabajo para controlar cómo se llevan a cabo las actividades. Esto nos permite evaluar si los trabajadores están cumpliendo con los métodos establecidos y tomar decisiones informadas sobre posibles ajustes que contribuyan a la mejora continua en nuestras operaciones.

## PLANIFICACIÓN

Dentro de ISO 9000, se describe como un conjunto de actividades interrelacionadas que, de manera coordinada, transforman elementos de entrada en resultados beneficiosos. El proceso se refiere al conjunto de acciones normalizadas que se llevan a cabo para alcanzar un objetivo específico. Aunque generalmente se asocia con la disposición y organización de espacios específicos, el concepto también puede vincularse con situaciones que se desarrollan de manera espontánea o natural. El sentido de planificar hace que las empresas tengan mayor rentabilidad, tenga una visión, misión, política objetivos y el desarrollo plan de trabajo. La planificación de procesos se fundamenta en la idea de que, dada la existencia de un producto, es necesario diseñar el sistema para su procesamiento. Esto implica un análisis exhaustivo del producto y sus necesidades de procesamiento, así como la toma de decisiones sobre la adquisición de componentes externos o la fabricación interna, junto con las técnicas para seleccionar entre procesos similares o alternativos.



**figura 7: sala de producción**

Fuente: elaboración propia

**Interpretación:** En la figura 07 se observa cómo se encuentra ordenado sin obstaculizar el paso y la visión del trabajo todo encuentran en orden y los trabajadores se encuentran con EPPS sin exponerse y generan una productividad muy eficiente ya que la mano de obra especializada es rentable.

## SOPORTE

Los maniqués son fundamentales en una empresa, ya que no solo presentan los moldes de las prendas de vestir, sino que también exhiben la mayoría de las prendas. Por eso, ofrecemos un servicio completamente personalizado, donde creamos maniqués de alta calidad mediante materiales suministrados por nuestros proveedores.

## OPERACIÓN

- ✓ Se refiere al conjunto de métodos técnicos diseñados para obtener un producto final de alta calidad que cumpla con las expectativas de los consumidores en términos de diseño, calidad, precio y marca. Tenemos 4 marcas que la empresa **MODAS DIVERSAS DEL PERU S.A.C** ha desarrollado.



## EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

| Preguntas básicas           | Explicación  |
|-----------------------------|--|
| ¿Quiénes solicitan evaluar? | Gerente de la empresa "MODAS DIVERSAS DEL PERU SAC".   |
| ¿Por qué evaluar?           | Evaluar la propuesta es crucial para verificar su eficacia, tomando decisiones que posibiliten su modificación, mantenimiento o, en su ausencia, su descarte.  |
| ¿Para qué evaluar?          | Para verificar la optimización de los tiempos de producción y asegurar la creación de colecciones que cumplan con las demandas del mercado en el plazo previsto.   |
| ¿Qué evaluar?               | La planificación de los procesos de diseño de ropa de niños.   |
| ¿Quién evalúa?              | El gerente general y el gerente de ventas.   |
| ¿Cuándo evaluar?            | La evaluación de la propuesta se llevará a cabo después del lanzamiento, producción y venta de la colección de la "temporada comercial", ya que en ese momento se determinará la eficacia de los tiempos y el esquema de planificación propuestos. |
| ¿Con que evaluar?           | Se realizará una determinación mediante la creación de un cuadro comparativo que incluya porcentajes de productividad y niveles de ventas en comparación con años anteriores.  |

## **MEJORA CONTINUA**

La mejora continua implica una búsqueda constante y sin fin para identificar oportunidades de corrección, ajuste y perfeccionamiento en los procesos de negocio, así como en los productos y servicios. Esta filosofía implica un proceso constante de cambio, desarrollo y posibilidad de mejoras. También se podría describir como un método mediante el cual las empresas realizan optimizaciones de manera continua y a pequeña escala.

En esta tesis, el objetivo es implementar procedimientos estandarizados que mejoren el desempeño en el proceso de producción, tomando en cuenta la norma ISO 9001 y considerando aspectos relevantes para la empresa según su contexto específico.

En la actualidad, se enfrentan diversos desafíos en el proceso de producción que están causando retrasos en la entrega de los pedidos a los clientes.

## 5.2 Resultados Descriptivos De La Variable Dependiente:

### RENTABILIDAD:

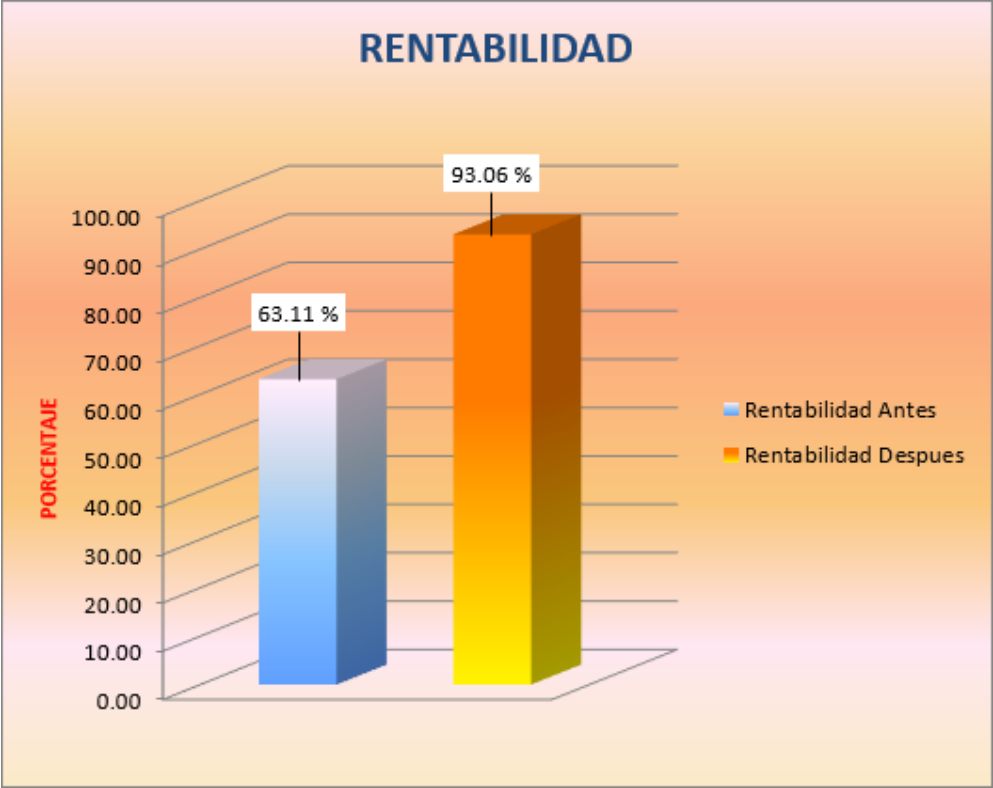
En la Tabla 06 se muestra la comparación de la rentabilidad obtenida antes desde el mes de junio a septiembre del 2022, el cual tuvo un promedio de 63.11% y después del sistema ISO 9001-2015 para mejorar la rentabilidad en la empresa Modas Diversas del Perú S.A.C, lima-2023 en la muestra calculada después de las 16 semanas hasta el mes de enero del 2023, la rentabilidad promedio es de 93.06%.

**Tabla 6: Comparativo del índice de rentabilidad**

| COMPARATIVO DE RENTABILIDAD |               |                        |                |               |                          |
|-----------------------------|---------------|------------------------|----------------|---------------|--------------------------|
| TIEMPO                      |               | Rentabilidad Antes (%) | TIEMPO         |               | Rentabilidad Después (%) |
| Junio 2022                  | <u>Sem 1</u>  | 62.41                  | Octubre 2022   | <u>Sem 17</u> | 92.51                    |
|                             | <u>Sem 2</u>  | 61.89                  |                | <u>Sem 18</u> | 93.20                    |
|                             | <u>Sem 3</u>  | 62.37                  |                | <u>Sem 19</u> | 94.06                    |
|                             | <u>Sem 4</u>  | 63.91                  |                | <u>Sem 20</u> | 92.11                    |
| Julio 2022                  | <u>Sem 5</u>  | 62.84                  | Noviembre 2022 | <u>Sem 21</u> | 93.32                    |
|                             | <u>Sem 6</u>  | 63.73                  |                | <u>Sem 22</u> | 92.82                    |
|                             | <u>Sem 7</u>  | 62.35                  |                | <u>Sem 23</u> | 91.90                    |
|                             | <u>Sem 8</u>  | 65.23                  |                | <u>Sem 24</u> | 92.56                    |
| Agosto 2022                 | <u>Sem 9</u>  | 61.61                  | Diciembre 2022 | <u>Sem 25</u> | 93.52                    |
|                             | <u>Sem 10</u> | 63.89                  |                | <u>Sem 26</u> | 93.47                    |
|                             | <u>Sem 11</u> | 62.56                  |                | <u>Sem 27</u> | 93.62                    |
|                             | <u>Sem 12</u> | 62.84                  |                | <u>Sem 28</u> | 92.19                    |
| Septiembre 2022             | <u>Sem 13</u> | 62.86                  | Enero 2023     | <u>Sem 29</u> | 94.04                    |
|                             | <u>Sem 14</u> | 64.70                  |                | <u>Sem 30</u> | 92.31                    |
|                             | <u>Sem 15</u> | 63.58                  |                | <u>Sem 31</u> | 93.10                    |
|                             | <u>Sem 16</u> | 63.06                  |                | <u>Sem 32</u> | 94.29                    |
|                             | promedio      | 63.11                  |                | promedio      | 93.06                    |

Fuente elaboración propia





**figura 8: Estadística del índice de rentabilidad**

Fuente: Elaboración propia

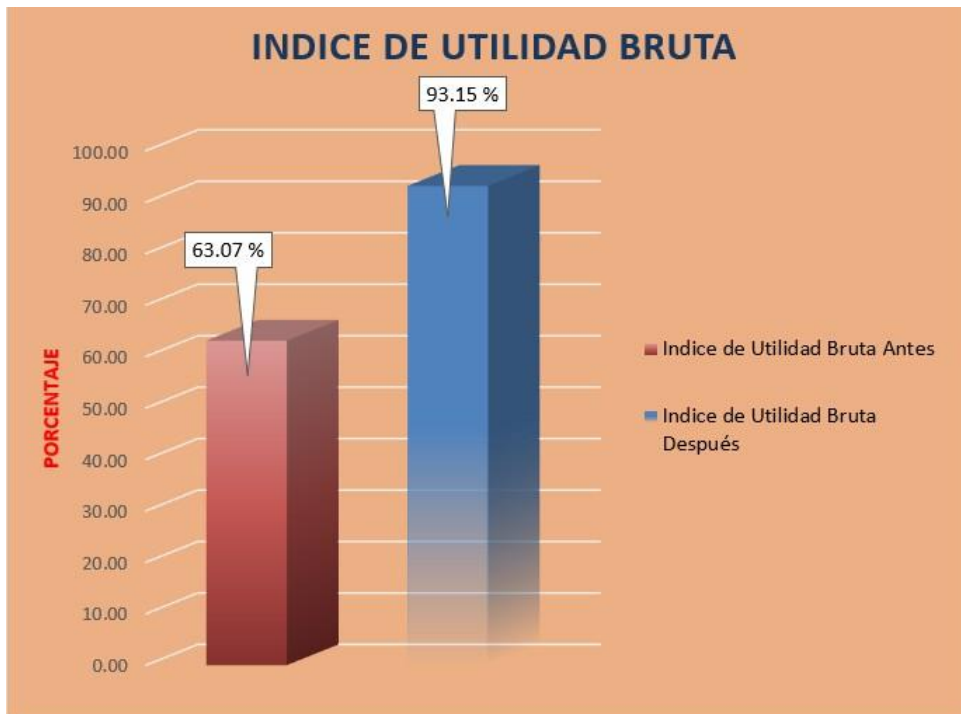
### Índice de Utilidad bruta:

En la Tabla 07 se muestra la comparación de la utilidad bruta obtenida antes desde el mes de junio a septiembre del 2022, el cual tuvo un promedio de 63.07% y después del sistema ISO 9001-2015 para mejorar la rentabilidad en la empresa Modas Diversas del Perú S.A.C, lima-2023 en la muestra calculada después de las 16 semanas hasta el mes de enero del 2023, la utilidad bruta promedio es de 93.15%.

**Tabla 7: Comparativo del índice de utilidad bruta**

| COMPARATIVO DE UTILIDAD BRUTA |          |                          |                |          |                            |
|-------------------------------|----------|--------------------------|----------------|----------|----------------------------|
| TIEMPO                        |          | Utilidad Bruta Antes (%) | TIEMPO         |          | Utilidad Bruta Después (%) |
| Junio 2022                    | Sem 1    | 64.52                    | Octubre 2022   | Sem 17   | 92.98                      |
|                               | Sem 2    | 62.68                    |                | Sem 18   | 92.16                      |
|                               | Sem 3    | 61.52                    |                | Sem 19   | 93.06                      |
|                               | Sem 4    | 63.32                    |                | Sem 20   | 91.84                      |
| Julio 2022                    | Sem 5    | 62.98                    | Noviembre 2022 | Sem 21   | 93.79                      |
|                               | Sem 6    | 62.37                    |                | Sem 22   | 95.09                      |
|                               | Sem 7    | 62.49                    |                | Sem 23   | 93.41                      |
|                               | Sem 8    | 62.3                     |                | Sem 24   | 93.13                      |
| Agosto 2022                   | Sem 9    | 63.89                    | Diciembre 2022 | Sem 25   | 93.52                      |
|                               | Sem 10   | 64.12                    |                | Sem 26   | 92.90                      |
|                               | Sem 11   | 62.84                    |                | Sem 27   | 93.10                      |
|                               | Sem 12   | 62.23                    |                | Sem 28   | 92.57                      |
| Septiembre 2022               | Sem 13   | 63.6                     | Enero 2023     | Sem 29   | 92.89                      |
|                               | Sem 14   | 62.93                    |                | Sem 30   | 93.17                      |
|                               | Sem 15   | 63.11                    |                | Sem 31   | 94.61                      |
|                               | Sem 16   | 64.29                    |                | Sem 32   | 92.13                      |
|                               | promedio | 63.07                    |                | promedio | 93.15                      |

Fuente elaboración propia



**figura 9: Estadística del índice de utilidad bruta**

Fuente elaboración propia

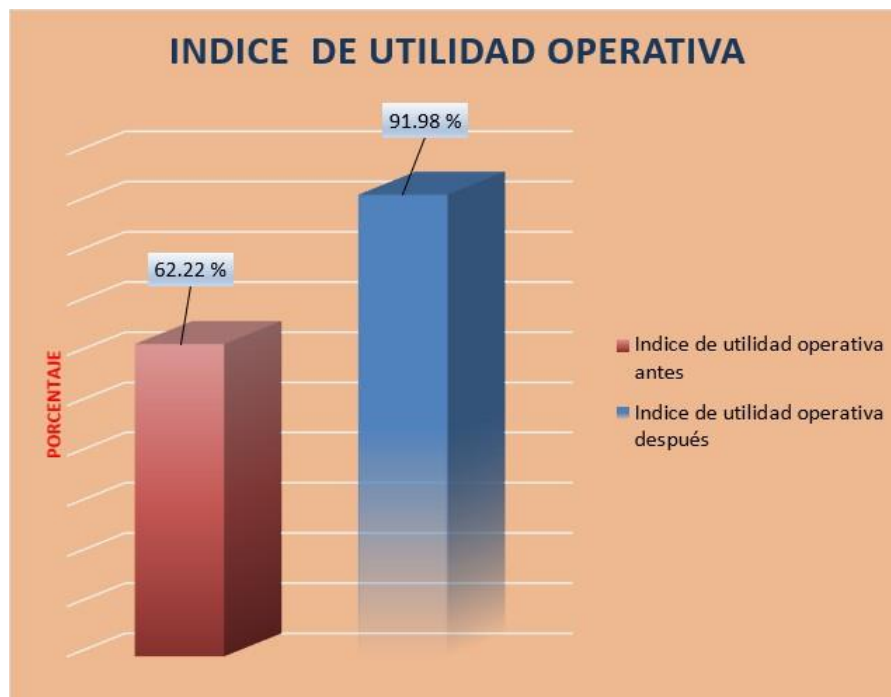
### **Índice de Utilidad Operativa:**

En la Tabla 08 se muestra la comparación de la utilidad operativa obtenida antes desde el mes de junio a septiembre del 2022, el cual tuvo un promedio de 62.22% y después del sistema ISO 9001-2015 para mejorar la rentabilidad en la empresa Modas Diversas del Perú S.A.C, lima-2023 en la muestra calculada después de las 16 semanas hasta el mes de enero del 2023, la utilidad operativa promedio es de 91.98%.

**Tabla 8: Comparativo del índice de utilidad operativa**

| COMPARATIVO DE UTILIDAD OPERATIVA |        |                              |                |        |                                |
|-----------------------------------|--------|------------------------------|----------------|--------|--------------------------------|
| TIEMPO                            |        | Utilidad Operativa Antes (%) | TIEMPO         |        | Utilidad Operativa Después (%) |
| Junio 2022                        | Sem 1  | 63.54                        | Octubre 2022   | Sem 17 | 90.93                          |
|                                   | Sem 2  | 61.28                        |                | Sem 18 | 94.31                          |
|                                   | Sem 3  | 63.2                         |                | Sem 19 | 91.4                           |
|                                   | Sem 4  | 61.51                        |                | Sem 20 | 90.78                          |
| Julio 2022                        | Sem 5  | 61.87                        | Noviembre 2022 | Sem 21 | 90.56                          |
|                                   | Sem 6  | 63.99                        |                | Sem 22 | 90.06                          |
|                                   | Sem 7  | 63.88                        |                | Sem 23 | 94.88                          |
|                                   | Sem 8  | 63                           |                | Sem 24 | 90.3                           |
| Agosto 2022                       | Sem 9  | 62.67                        | Diciembre 2022 | Sem 25 | 90.86                          |
|                                   | Sem 10 | 61.92                        |                | Sem 26 | 93.33                          |
|                                   | Sem 11 | 61.38                        |                | Sem 27 | 90.45                          |
|                                   | Sem 12 | 60.29                        |                | Sem 28 | 91.5                           |
| Septiembre 2022                   | Sem 13 | 60.51                        | Enero 2023     | Sem 29 | 93.2                           |
|                                   | Sem 14 | 61.06                        |                | Sem 30 | 94.57                          |
|                                   | Sem 15 | 63.6                         |                | Sem 31 | 90.28                          |
|                                   | Sem 16 | 61.88                        |                | Sem 32 | 94.33                          |
| promedio                          |        | 62.22                        | promedio       |        | 91.98                          |

Fuente elaboración propia



**figura 10: Estadística del índice de utilidad operativa**

Fuente elaboración propia

### 5.3 Resultados inferencial de La Variable Dependiente: Prueba de Normalidad

Se aplicó la prueba de normalidad Shapiro-Wilk, debido a que la muestra utilizada consta de menos de 32 datos, los cuales fueron analizados en el marco de esta prueba. En este contexto, se plantearon las siguientes hipótesis relacionadas con la productividad, centrándose en las diferencias:

Si el P-valor es  $>$  a 0.05, los datos de la muestra provienen de una distribución normal, entonces se acepta la  $H_0$ .

Si el P- valor es  $<$  a 0.05, los datos de la muestra no provienen de una distribución normal, se acepta la  $H_a$ .

**Tabla 9: Prueba de Normalidad de rentabilidad**

| Pruebas de normalidad  |                                 |    |       |              |    |      |
|--|---------------------------------|----|-------|--------------|----|------|
|  | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |    |       | Shapiro-Wilk |    |      |
|  | Estadístico                     | gl | Sig.  | Estadístico  | gl | Sig. |
| DIFERENCIA_RENTA   | ,157                            | 16 | ,200* | ,939         | 16 | ,338 |
| *. Esto es un límite inferior de la significación verdadera. |                                 |    |       |              |    |      |
| a. Corrección de significación de Lilliefors                 |                                 |    |       |              |    |      |

Fuente: elaboración Propia

**Interpretación:** En la tabla 09, el p valor con muestra sig adopta un valor de 0.338 que, mayor a 0.05, de ello se desprende que los datos de esta prueba provienen de una distribución normal y dan muestra, para la constatación de la hipótesis, que los datos son paramétricos. Para el Análisis Inferencial tenemos:

Utilizamos T- Student por ser datos paramétricos

Sig.  $<$  0.05 son datos no paramétricos – wilcoxon

Sig.  $>$  0.05 son datos paramétricos – T- Student

### Validación de la primera Hipótesis de la variable Dependiente

**H<sub>0</sub>:** Un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 no mejorará la rentabilidad en la Empresa Modas Diversas del Perú S.A.C, Lima-2023 en una medida significativa en el índice de rentabilidad.

**H<sub>a</sub>:** Un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 mejorará la rentabilidad en la Empresa Modas Diversas del Perú S.A.C, Lima-2023 en una medida significativa en el índice de rentabilidad.

Regla de decisión

H<sub>0</sub>:  $\mu_{pa} = \mu_{pd}$

H<sub>a</sub>:  $\mu_{pa} < \mu_{pd}$

**Tabla 10: Estadísticas de muestras emparejadas rentabilidad**

| Estadísticas de muestras emparejadas |         |    |                     |                         |
|--------------------------------------|---------|----|---------------------|-------------------------|
|                                      | Media   | N  | Desy.<br>Desviación | Desy. Error<br>promedio |
| RENTABILIDAD DESPUES                 | 93,0637 | 16 | ,74979              | ,18745                  |
| RENTABILIDAD ANTES                   | 63,1144 | 16 | ,99139              | ,24785                  |

Fuente: elaboración Propia

**Tabla 11: Diferencias emparejadas rentabilidad**

| Prueba de muestras emparejadas                     |                         |                     |                            |  |          |        |     |                     |
|--|-------------------------|---------------------|----------------------------|--|----------|--------|-----|---------------------|
|  | Diferencias emparejadas |                     |                            |  |          | t      | gl. | Sig.<br>(bilateral) |
|  | Media                   | Desv.<br>Desviación | Desv.<br>Error<br>promedio | 95% de intervalo de<br>confianza de la<br>diferencia |          |        |     |                     |
|  |                         |                     |                            | Inferior   | Superior |        |     |                     |
| RENTABILIDAD<br>DESPUES -<br>RENTABILIDAD<br>ANTES | 29,94937                | 1,42336             | ,35584                     | 29,19092   | 30,70783 | 84,165 | 15  | ,000                |

Fuente: elaboración Propia

**Interpretación:** En la tabla 11 se muestra que el resultado obtenido del sig. (Bilateral) resulta 0,000 siendo menor que 0,05, en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha), siendo la mejora de la media de la rentabilidad de 29.95%, verificando una diferencia significativa en la rentabilidad, por lo que se concluye que: un sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001-2015 para mejorar la rentabilidad en la empresa Modas Diversas del Perú SAC, Lima-2023 incrementará en una medida significativa del 29,95% el índice de rentabilidad.

## VALIDACIÓN DE LA PRIMERA HIPÓTESIS ESPECIFICA- ÍNDICES DE RENTABILIDAD BRUTA

### Prueba de Normalidad

Se aplicó la prueba de normalidad Shapiro-Wilk, debido a que la muestra utilizada consta de menos de 32 datos, los cuales fueron analizados en el marco de esta prueba. En este contexto, se plantearon las siguientes hipótesis relacionadas con la productividad, centrándose en las diferencias:

Si el P-valor es  $>$  a 0.05, los datos de la muestra provienen de una distribución normal, entonces se acepta la  $H_0$ .

Si el P- valor es  $<$  a 0.05, los datos de la muestra no provienen de una distribución normal, se acepta la  $H_a$ .

**Tabla 12: Prueba de normalidad de los Índices de utilidad bruta**

| Pruebas de normalidad   |                                 |    |                   |              |    |      |
|---|---------------------------------|----|-------------------|--------------|----|------|
|   | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |    |                   | Shapiro-Wilk |    |      |
|   | Estadístico                     | gl | Sig.              | Estadístico  | gl | Sig. |
| DIFERENCIA_UTILIDADB RUTA                                     | ,113                            | 16 | ,200 <sup>*</sup> | ,979         | 16 | ,958 |
| * . Esto es un límite inferior de la significación verdadera. |                                 |    |                   |              |    |      |
| a. Corrección de significación de Lilliefors                  |                                 |    |                   |              |    |      |

Fuente: elaboración Propia

**Interpretación:** En la tabla 12, el p valor con muestra sig adopta un valor de 0.958 que, mayor a 0.05, de ello se desprende que los datos de esta prueba provienen de una distribución normal y dan muestra, para la constatación de la hipótesis, que los datos son paramétricos. Para el Análisis Inferencial tenemos:

Utilizamos T- Student por ser datos paramétricos

Sig.  $<$  0.05 son datos no paramétricos – wilcoxon

Sig.  $>$  0.05 son datos paramétricos – T- Student



### Validación de Hipótesis Específica de la variable Dependiente

**Ho:** Un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 no mejorará la utilidad bruta en la Empresa Modas Diversas del Perú S.A.C, Lima-2023, en una medida significativa en el índice de utilidad bruta.

**Ha:** Un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 mejorará la utilidad bruta en la Empresa Modas Diversas del Perú S.A.C, Lima-2023, en una medida significativa en el índice de utilidad bruta.

Regla de decisión

$$H_0: \mu_{pa} \geq \mu_{pd} \quad H_a:$$

$$\mu_{pa} < \mu_{pd}$$

**Tabla 13: Estadísticas de muestras emparejadas índices de utilidad bruta**

| <b>Estadísticas de muestras emparejadas</b> |         |    |                     |                         |
|---|---------|----|---------------------|-------------------------|
|   | Media   | N  | Desy.<br>Desviación | Desy. Error<br>promedio |
| UTILIDAD BRUTA DESPUES                      | 93,1469 | 16 | ,84666              | ,21167                  |
| UTILIDAD BRUTA ANTES                        | 63,0744 | 16 | ,83549              | ,20887                  |

Fuente: elaboración Propia

**Tabla 14: Diferencias emparejadas índices de utilidad bruta**

| Prueba de muestras emparejadas                               |                         |                     |                         |  |          |        |    |                     |
|--|-------------------------|---------------------|-------------------------|--|----------|--------|----|---------------------|
|  | Diferencias emparejadas |                     |                         |  |          | t      | gl | Sig.<br>(bilateral) |
|  | Media                   | Desy.<br>Desviación | Desy. Error<br>promedio | 95% de intervalo de<br>confianza de la<br>diferencia |          |        |    |                     |
|  |                         |                     |                         | Inferior   | Superior |        |    |                     |
| UTILIDAD<br>BRUTA<br>DESPUES -<br>UTILIDAD<br>BRUTA<br>ANTES | 30,07250                | 1,31645             | ,32911                  | 29,37101   | 30,77399 | 91,375 | 15 | ,000                |

Fuente: elaboración Propia

**Interpretación:** En la tabla 14, se muestra que el resultado obtenido del sig. (Bilateral) resulta 0,000 siendo menor que 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ), con una mejora de la media en el índices de utilidad bruta de 30,07 %, existiendo una diferencia significativa en los índices de utilidad bruta, por lo que se concluye que: un sistema ISO 9001-2015 para mejorar la rentabilidad en la empresa Modas Diversas del Perú SAC, Lima-2023, incrementará en una medida significativa del 30,07% en el índice de utilidad bruta.

## VALIDACIÓN DE LA SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECIFICA- ÍNDICES DE UTILIDAD OPERATIVA

### Prueba de Normalidad

Se aplicó la prueba de normalidad Shapiro-Wilk, debido a que la muestra utilizada consta de menos de 32 datos, los cuales fueron analizados en el marco de esta prueba. En este contexto, se plantearon las siguientes hipótesis relacionadas con la productividad, centrándose en las diferencias:

Si el P-valor es  $>$  a 0.05, los datos de la muestra provienen de una distribución normal, entonces se acepta la  $H_0$ .

Si el P- valor es  $<$  a 0.05, los datos de la muestra no provienen de una distribución normal, se acepta la  $H_a$ .

**Tabla 15: Prueba de normalidad de los Índices de Utilidad Operativa**

| Pruebas de normalidad         |                                 |    |       |              |    |      |
|-------------------------------|---------------------------------|----|-------|--------------|----|------|
|                               | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |    |       | Shapiro-Wilk |    |      |
|                               | Estadístico                     | gl | Sig.  | Estadístico  | gl | Sig. |
| DIFERENCIA_UTILIDAD OPERATIVA | ,142                            | 16 | ,200* | ,936         | 16 | ,304 |

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

Fuente: elaboración Propia

**Interpretación:** En la tabla 15, el p valor con muestra sig adopta un valor de 0.304 que, mayor a 0.05, de ello se desprende que los datos de esta prueba provienen de una distribución normal y dan muestra, para la constatación de la hipótesis, que los datos son paramétricos. Para el Análisis Inferencial tenemos:

Utilizamos T- Student por ser datos paramétricos

Sig.  $<$  0.05 son datos no paramétricos – wilcoxon

Sig.  $>$  0.05 son datos paramétricos – T- Student

### Validación de Hipótesis Especifica de la variable Dependiente

**Ho:** Un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 no mejorará la utilidad operativa en la Empresa Modas Diversas del Perú S.A.C, Lima-2023 en una medida significativa en el índice de utilidad operativa.

**Ha:** Un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 mejorará la utilidad operativa en la Empresa Modas Diversas del Perú S.A.C, Lima-2023 en una medida significativa en el índice de utilidad operativa.

Regla de decisión

$$H_0: \mu_{pa} = \mu_{pd} \\ H_a: \mu_{pa} < \mu_{pd}$$

**Tabla 16: Estadísticas de muestras emparejadas índices de utilidad operativa**

| <b>Estadísticas de muestras emparejadas</b> |         |    |                            |                                |
|---|---------|----|----------------------------|--------------------------------|
|   | Media   | N  | <u>Desy.</u><br>Desviación | <u>Desy.</u> Error<br>promedio |
| UTILIDAD OPERATIVA DESPUES                  | 91,9838 | 16 | 1,77951                    | ,44488                         |
| UTILIDAD OPERATIVA ANTES                    | 62,2238 | 16 | 1,20339                    | ,30085                         |

Fuente: elaboración Propia

**Tabla 17: Diferencias emparejadas índices de utilidad operativa**

| Prueba de muestras emparejadas                                       |                         |                     |                            |  |          |        |    |                     |
|--|-------------------------|---------------------|----------------------------|--|----------|--------|----|---------------------|
|  | Diferencias emparejadas |                     |                            |  |          | t      | gl | Sig.<br>(bilateral) |
|  | Media                   | Desy.<br>Desviación | Desy.<br>Error<br>promedio | 95% de intervalo de<br>confianza de la<br>diferencia |          |        |    |                     |
|  |                         |                     |                            | Inferior   | Superior |        |    |                     |
| UTILIDAD<br>OPERATIVA<br>DESPUES -<br>UTILIDAD<br>OPERATIVA<br>ANTES | 29,76000                | 2,42857             | ,60714                     | 28,46590   | 31,05410 | 49,016 | 15 | ,000                |

Fuente: elaboración Propia

**Interpretación:** En la tabla 17 se muestra que el resultado obtenido del sig. (Bilateral) resulta 0,000 siendo menor que 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha), con una mejora de la media en el índices de utilidad operativa de 29,76 %, existiendo una diferencia significativa en los índices de utilidad operativa, por lo que se concluye que: un sistema 9001-2015 para mejorar la rentabilidad en la empresa Modas Diversas del Perú SAC, Lima-2023, incrementará en una medida significativa del 29,76% en el índice de utilidad operativa.

## **VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

### **6.1 Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados.**

1.- Contrastación y demostración de la variable independiente rentabilidad, en la tabla 09, se observa que el resultado obtenido del sig. (Bilateral) resulta 0,000 siendo menor que 0,05, en consecuencia se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ), siendo la mejora de la media de la rentabilidad de 29.95%, verificando una diferencia significativa en la rentabilidad, por lo que se concluye que: un sistema ISO 9001-2015 para mejorar la rentabilidad en la empresa Modas Diversas del Perú SAC, Lima-2023 incrementará en una medida significativa del 29,95% el índice de rentabilidad.

2.- Contrastación y demostración de la dimensión utilidad bruta, en la tabla 12, se observa que el resultado obtenido del sig. (Bilateral) resulta 0,000 siendo menor que 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ), con una mejora de la media en el índices de utilidad bruta de 30,07 %, existiendo una diferencia significativa en los índices de utilidad bruta, por lo que se concluye que: un sistema ISO 9001-2015 para mejorar la rentabilidad en la empresa Modas Diversas del Perú SAC, Lima-2023, incrementará en una medida significativa del 30,07% en el índice de utilidad bruta.

3.- Contrastación y demostración de la dimensión utilidad operativa, En la tabla 15 se observa que el resultado obtenido del sig. (Bilateral) resulta 0,000 siendo menor que 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ), con una mejora de la media en el índices de utilidad operativa de 29,76 %, existiendo una diferencia significativa en los índices de utilidad operativa, por lo que se concluye que: un sistema ISO 9001-2015 para mejorar la rentabilidad en la empresa Modas Diversas del Perú

SAC, Lima-2023, incrementará en una medida significativa del 29,76% en el índice de utilidad operativa.

## **6.2 Contratación de los resultados con otros estudios similares.**

Se ha demostrado que el sistema informático de gestión académica bajo la metodología scrum mejorará la rentabilidad de la institución educativa privada María Auxiliadora, lima-2023, lo cual ha permitido que se realice cambios en la institución educativa María Auxiliadora lima, 2023, y se fundamenta las bases para alcanzar una mejora continua.

1. De acuerdo con la Tabla 06, tenemos que el valor promedio de la rentabilidad antes del sistema ISO 9001-2015 es de 63.11%, inferior al promedio después de aplicar el sistema ISO 9001-2015, que dio como resultado 93.06% mostrando claramente un 29.95% de mejora como resultado de la aplicación, se contrasta el resultado con lo investigado por: CRUZ, Doris (2019), "EFECTO DE LA CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008 EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA HALCONES SECURITY SELVA S.A.C. AÑO 2014", donde señaló que la utilidad bruta presentó un incremento de 4.56% y la rentabilidad se incrementaron en un 0.79%.
2. De acuerdo con la tabla 07, se evidencia que el promedio del índice de la utilidad bruta antes del sistema ISO 9001-2015 nos dio como resultado el valor de 63.07% menor al promedio luego del sistema ISO 9001-2015 en donde se obtuvo un promedio de 93.15% de utilidad bruta, donde se incrementa en 30.07% como resultado de la aplicación, se contrasta con el resultado de la investigación de: Montenegro, Edinsson (2022) "PROPUESTA DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 EN UNA EMPRESA DE JUEGOS DE CASINO Y MÁQUINAS TRAGAMONEDAS", sostuvo que se estima una rentabilidad positiva del proyecto del 31%.

3. De la tabla 08, se puede evidenciar que el índice de la utilidad operativa antes del sistema ISO 9001-2015, nos brinda un resultado de 62.22% menor al promedio luego del sistema ISO 9001-2015, en donde se obtuvo un resultado de 91.98%, teniendo un incremento de 29.76% de mejora, se contrasta con el resultado de la investigación de MUÑOZ, Cesar (2020) “GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS MYPES DE CONSTRUCCIÓN DE LA CIUDAD DE TRUJILLO”, señaló que el incremento de la rentabilidad, presenta una expectativa de incremento del 17% al 33%.

### **6.3 Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes.**

En conformidad con las normativas y el Código de Ética de Investigación de la Universidad Nacional del Callao, aprobado mediante la Resolución del Consejo Universitario N° 210-2017-CU del 6 de julio de 2017, observo los principios éticos que orientan mi conducta en la investigación. Estos principios incluyen el profesionalismo, la transparencia, la objetividad, la igualdad, el compromiso, la honestidad y la confidencialidad, guiando así mi actuar en el ámbito investigativo.



## **VII. CONCLUSIONES**

### **Primera conclusión**

Se concluye que en la investigación Aplicación de un sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001-2015 para mejorar la rentabilidad en la empresa modas diversas del Perú S.A.C , Lima 2023 que las variables sistema de gestión de calidad y rentabilidad tienen una relación directa de  $r = 0,338$  , lo cual indica una correlación alta entre las variables gestión de calidad y rentabilidad en la empresa modas diversas del Perú S.A.C , lima -2023.

### **Segunda conclusión**

Se concluye que en la investigación Aplicación de un sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001-2015 para mejorar la dimensión utilidad bruta en la empresa modas diversas del Perú S.A.C , Lima 2023 que la variable gestión de calidad y utilidad bruta, tienen una relación directa de  $r = 0.958$ , lo cual indica una correlación muy alta entre la variable gestión de calidad y utilidad bruta, correspondiente a la investigación Aplicación de un sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001-2015 para mejorar la dimensión utilidad bruta en la empresa modas diversas del Perú S.A.C , Lima 2023

### **Tercera conclusión**

Se concluye que en la investigación Aplicación de un sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001-2015 para mejorar la dimensión utilidad operativa en la empresa modas diversas del Perú S.A.C , Lima 2023 que la variable gestión de calidad y utilidad operativa , tiene una relación directa de,  $r = 0.304$  , lo cual indica una correlación moderada entre la variable gestión de calidad y utilidad operativa , correspondiente a la investigación Aplicación de un sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001-2015 para mejorar la dimensión utilidad operativa en la empresa modas diversas del Perú S.A.C , Lima 2023.

## **VIII. RECOMENDACIONES:**

Se recomienda a la empresa Modas diversas del Perú S.A.C , en primero realizar una planificación que permitirá examinar el entorno que facilitara el desarrollo de las partes interesadas , con la utilización de los recursos necesarios para la meta de objetivos, acompañado del soporte que se evaluaría las restricciones de los recursos; la operación nos ayudará los resultados deseados, con la evaluación de desempeño tendría la estrategia que la supervisión tenga inspecciones continuas para la mejora de los procesos y satisfacer las necesidades de los clientes

Se recomienda a la empresa Modas diversas del Perú S.A.C en contar con unas estrategias como mejorar la eficiencia en la producción, reducción de costos, negociar con proveedores.

Se recomienda a la empresa Modas diversas del Perú S.A.C en utilizar estrategias que puedan manejar en la reducción de recursos innecesarios , incentivo al personal

## **IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Bernal, G. (2018). Análisis documental de las metodologías de enseñanza. *Revista electrónica Desafíos Educativos*.
- Bunge, M. (2002). *Epistemología*. Tercera edición. Siglo XXI Editores Argentina, S.A. Buenos Aires.
- Camisón C.; Cruz, S., & González T. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. México: Pearson Education.
- Cruz, D. (2019). *Efecto de la certificación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 en la rentabilidad de la empresa Halcones Security Selva S.A.C. año 2014*. Universidad César Vallejo.
- Fontalvo T., Morelos J. y Mendoza, A. (2019). Evaluación de la eficiencia de las empresas del sector carbón en Colombia. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*. doi: <https://doi.org/10.18359/rfce.3027>
- Hernández, R. (2018). "Metodología de la investigación: las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta": Mc Graw Hill. Madrid, Barcelona
- Jácome, M. (2021). *Modelo de gestión de calidad bajo la normativa ISO 9001:2015 como factor de competitividad del turismo en el cantón Salcedo*. Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Administración de Empresas.
- JIMÉNEZ, D., 2015. *Conoce a fondo la norma ISO 9001:2015*. Sonora, México: Pymes y Calidad 20.
- Mejías Acosta, A., Gutiérrez Pulido, H., Duque Araque, D., D'Armas Regnault, M., y Cannarozzo Tinoco, M. (2018). *Gestión de la Calidad Una herramienta para la sostenibilidad organizacional*. Carabobo: Universidad de Carabobo.
- Montenegro, E. (2022). *Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en una empresa de juegos de casino y máquinas tragamonedas*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Muñoz, C. (2020). *Gestión de calidad y su influencia en la rentabilidad de las MYPES de construcción de la ciudad de Trujillo*. Universidad César Vallejo.
- Nuraina, Y. (2019). *Competition and bank profitability*. Disponible en: DOI:10.1186/s40008-019-0164-0.

- Ñaupas, H. (2018). "Metodología de la investigación cuantitativas-cualitativas y Redacción de la tesis", Ediciones de la U, Bogotá, Colombia
- Rodríguez, L. (2022). *Desarrollo de un sistema de gestión de calidad basado en la ISO 9001:2015 para mejorar la producción de una empresa de calzado*. Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ingeniería en Sistemas, Electrónica e Industrial. Maestría en Producción y Operaciones Industriales.
- Rojas, S. (2021). *Diseño de un modelo de gestión de la calidad, basado en la norma ISO 9001:2015 para la Empresa textiles planos y angostos TEXPLAN Cia. Ltda.* Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Soto, C., Ramón, R., Solorzano, A., Sarmiento, C., & Mite, M. (2017). Análisis de estados financieros "La clave del equilibrio gerencial". Guayaquil: Grupo Compás.
- Vara, A. (2015). "7 pasos para elaborar una tesis", Editorial Macro E.I.R.I, lima, Perú
- Heizer, J., & Render, B. (2008). *Dirección de la producción y de operaciones*. Madrid: PEARSON EDUCACIÓN, S.A.
- Valderrama, S. (2018). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación*. Lima: San Marcos.

## X. ANEXOS

## Anexo N°01: Matriz de Consistencia

### Matriz de consistencia

| PROBLEMA   | OBJETIVO  | HIPOTESIS  | VARIABLE  | METODOLOGÍA   |
|--|---|--|---|---|
| <b>Problema General</b>  | <b>Objetivo General</b>   | <b>Hipótesis General</b>   | <b>soperdependiente</b>   | <b>Tipo de Investigación:</b>   |
| ¿En qué medida un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 mejorará la rentabilidad en la Empresa Modas Diversas del Perú S.A.C, Lima-2023?       | Determinar en qué medida un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 mejorará la rentabilidad en la Empresa Modas Diversas del Perú S.A.C, Lima-2023       | Un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 mejorará la rentabilidad en la Empresa Modas Diversas del Perú S.A.C, Lima-2023       | <b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b><br><br><b>Planificación</b><br><br><b>Soporte</b><br><br><b>Operación</b><br><br><b>Evaluación de desempeño</b><br><br><b>Mejora</b> | Aplicada<br><br><b>Nivel o Alcance de Investigación:</b><br><br>Explicativa<br><br><b>Enfoque de Investigación:</b><br><br>Cuantitativa<br><br><b>Enfoque de Investigación:</b><br><br>Longitudinal   |
| <b>Problemas Específicos</b>   | <b>Objetivos Específicos</b>  | <b>Hipótesis Especificos</b>   | <b>Variable Dependiente:</b>  | <b>Método:</b>  |
| ¿En qué medida un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 mejorará la UTILIDAD BRUTA en la Empresa Modas Diversas del Perú S.A.C, Lima-2023?     | Determinar en qué medida un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 mejorará la UTILIDAD BRUTA en la Empresa Modas Diversas del Perú S.A.C, Lima-2023.    | Un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 mejorará la UTILIDAD BRUTA en la Empresa Modas Diversas del Perú S.A.C, Lima-2023.    | <b>RENTABILIDAD</b><br><br><b>UTILIDAD OPERATIVA</b><br><br><b>UTILIDAD NETA</b>  | Diseño Experimental<br><br><b>Población: 45</b><br><b>Muestra: 45</b><br><br><b>Instrumentos:</b><br>Ficha de Registros de:<br>inventarios, rentabilidad<br><br><b>Técnica de procesamiento de datos:</b><br>Análisis estadístico e Inferencial |
| ¿En qué medida un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 mejorará la UTILIDAD OPERATIVA en la Empresa Modas Diversas del Perú S.A.C, Lima-2023? | Determinar en qué medida un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 mejorará la UTILIDAD OPERATIVA en la Empresa Modas Diversas del Perú S.A.C, Lima-2023 | Un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 mejorará la UTILIDAD OPERATIVA en la Empresa Modas Diversas del Perú S.A.C, Lima-2023 |   |   |

Fuente: Elaboración propia

## Fecha de Registro Pre-Post Test de la variable rentabilidad

|                        |  |                    |            |
|------------------------|--|--------------------|------------|
| <b>Investigador</b>    | - LEZAMA ZAMORA, ELVIN RILKE<br>- SANDOVAL TORRES, MARIBEL REYNA | Tipo de prueba     | Test       |
| <b>Empresa</b>         | MODAS DIVERSAS DEL PERU  |                    |            |
| <b>Dirección:</b>      | AVENIDA LURIGANCHO 1349 URB ZARATE SAN JUAN DE LURIGANCHO        |                    |            |
| <b>Fecha de Inicio</b> | Junio 2022   | <b>Fecha Final</b> | Enero 2023 |

## Comparativo del proceso de Rentabilidad

| Tiempo                |           | Antes rentabilidad (%) | Tiempo                |           | Después rentabilidad (%) |
|-----------------------|-----------|------------------------|-----------------------|-----------|--------------------------|
| <b>Junio 2022</b>     | Semana 1  | 62.41                  | <b>Octubre 2022</b>   | Semana 17 | 92.51                    |
|                       | Semana 2  | 61.89                  |                       | Semana 18 | 93.20                    |
|                       | Semana 3  | 62.37                  |                       | Semana 19 | 94.06                    |
|                       | Semana 4  | 63.91                  |                       | Semana 20 | 92.11                    |
| <b>Julio 2022</b>     | Semana 5  | 62.84                  | <b>Noviembre 2022</b> | Semana 21 | 93.32                    |
|                       | Semana 6  | 63.73                  |                       | Semana 22 | 92.82                    |
|                       | Semana 7  | 62.35                  |                       | Semana 23 | 91.90                    |
|                       | Semana 8  | 65.23                  |                       | Semana 24 | 92.56                    |
| <b>Agosto 2022</b>    | Semana 9  | 61.61                  | <b>Diciembre 2022</b> | Semana 25 | 93.52                    |
|                       | Semana 10 | 63.89                  |                       | Semana 26 | 93.47                    |
|                       | Semana 11 | 62.56                  |                       | Semana 27 | 93.62                    |
|                       | Semana 12 | 62.84                  |                       | Semana 28 | 92.19                    |
| <b>Setiembre 2022</b> | Semana 13 | 62.86                  | <b>Enero 2023</b>     | Semana 29 | 94.04                    |
|                       | Semana 14 | 64.70                  |                       | Semana 30 | 92.31                    |
|                       | Semana 15 | 63.58                  |                       | Semana 31 | 93.10                    |
|                       | Semana 16 | 63.06                  |                       | Semana 32 | 94.29                    |
| Promedio              |           | 63.11                  | Promedio              |           | 93.06                    |

  
 MODAS DIVERSAS DEL PERU S.A.C.  
 .....  
 SEGUNDO LUIS DIAZ DIAZ  
 Gerente General

## Fecha de Registro Pre-Post Test de la dimensión eficiencia

|                        |  |                    |            |
|------------------------|--|--------------------|------------|
| <b>Investigador</b>    | - LEZAMA ZAMORA, ELVIN RILKE<br>- SANDOVAL TORRES, MARIBEL REYNA | Tipo de prueba     | Test       |
| <b>Empresa</b>         | MODAS DIVERSAS DEL PERU  |                    |            |
| <b>Dirección:</b>      | AVENIDA LURIGANCHO 1349 URB ZARATE SAN JUAN DE LURIGANCHO        |                    |            |
| <b>Fecha de Inicio</b> | Junio 2022   | <b>Fecha Final</b> | Enero 2023 |

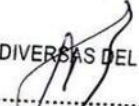
## Comparativo del proceso de utilidad bruta

| Tiempo                |           | Antes rentabilidad (%) | Tiempo                |           | Después rentabilidad (%) |
|-----------------------|-----------|------------------------|-----------------------|-----------|--------------------------|
| <b>Junio 2022</b>     | Semana 1  | 64.52                  | <b>Octubre 2022</b>   | Semana 17 | 92.98                    |
|                       | Semana 2  | 62.68                  |                       | Semana 18 | 92.16                    |
|                       | Semana 3  | 61.52                  |                       | Semana 19 | 93.06                    |
|                       | Semana 4  | 63.32                  |                       | Semana 20 | 91.84                    |
| <b>Julio 2022</b>     | Semana 5  | 62.98                  | <b>Noviembre 2022</b> | Semana 21 | 93.79                    |
|                       | Semana 6  | 62.37                  |                       | Semana 22 | 95.09                    |
|                       | Semana 7  | 62.49                  |                       | Semana 23 | 93.41                    |
|                       | Semana 8  | 62.3                   |                       | Semana 24 | 93.13                    |
| <b>Agosto 2022</b>    | Semana 9  | 63.89                  | <b>Diciembre 2022</b> | Semana 25 | 93.52                    |
|                       | Semana 10 | 64.12                  |                       | Semana 26 | 92.90                    |
|                       | Semana 11 | 62.84                  |                       | Semana 27 | 93.10                    |
|                       | Semana 12 | 62.23                  |                       | Semana 28 | 92.57                    |
| <b>Setiembre 2022</b> | Semana 13 | 63.6                   | <b>Enero 2023</b>     | Semana 29 | 92.89                    |
|                       | Semana 14 | 62.93                  |                       | Semana 30 | 93.17                    |
|                       | Semana 15 | 63.11                  |                       | Semana 31 | 94.61                    |
|                       | Semana 16 | 64.29                  |                       | Semana 32 | 92.13                    |
|                       | Promedio  | 63.07                  |                       | Promedio  | 93.15                    |

  
 MODAS DIVERSAS DEL PERU S.A.C.  
 .....  
 SEGUNDO LUIS DIAZ  
 Gerente General





| Fecha de Registro Pre-Post Test de la dimensión utilidad operativa  |  |   |                           |             |   |
|---|--|---|---------------------------|-------------|---|
| <b>Investigador</b>   | - LEZAMA ZAMORA, ELVIN RILKE<br>- SANDOVAL TORRES, MARIBEL REYNA |   | <b>Tipo de prueba</b>     | <b>Test</b> |   |
| <b>Empresa</b>  | MODAS DIVERSAS DEL PERU  |   |                           |             |   |
| <b>Dirección:</b>   | AVENIDA LURIGANCHO 1349 URB ZARATE SAN JUAN DE LURIGANCHO        |   |                           |             |   |
| <b>Fecha de Inicio</b>  | Junio 2022   |   | <b>Fecha Final</b>        | Enero 2023  |   |
| Comparativo del proceso de utilidad operativa   |  |   |                           |             |   |
| <b>Tiempo</b>   |  | <b>Antes<br/>Utilidad operativa<br/>(%)</b> | <b>Tiempo</b>             |             | <b>Después<br/>Utilidad operativa<br/>(%)</b> |
| <b>Junio<br/>2022</b>   | Semana 1   | 63.54                                       | <b>Octubre<br/>2022</b>   | Semana 17   | 90.93   |
|   | Semana 2   | 61.28                                       |                           | Semana 18   | 94.31   |
|   | Semana 3   | 63.2  |                           | Semana 19   | 91.4  |
|   | Semana 4   | 61.51                                       |                           | Semana 20   | 90.78   |
| <b>Julio<br/>2022</b>   | Semana 5   | 61.87                                       | <b>Noviembre<br/>2022</b> | Semana 21   | 90.56   |
|   | Semana 6   | 63.99                                       |                           | Semana 22   | 90.06   |
|   | Semana 7   | 63.88                                       |                           | Semana 23   | 94.88   |
|   | Semana 8   | 63  |                           | Semana 24   | 90.3  |
| <b>Agosto<br/>2022</b>  | Semana 9   | 62.67                                       | <b>Diciembre<br/>2022</b> | Semana 25   | 90.86   |
|   | Semana 10  | 61.92                                       |                           | Semana 26   | 93.33   |
|   | Semana 11  | 61.38                                       |                           | Semana 27   | 90.45   |
|   | Semana 12  | 60.29                                       |                           | Semana 28   | 91.5  |
| <b>Setiembre<br/>2022</b>   | Semana 13  | 60.51                                       | <b>Enero 2023</b>         | Semana 29   | 93.2  |
|   | Semana 14  | 61.06                                       |                           | Semana 30   | 94.57   |
|   | Semana 15  | 63.6  |                           | Semana 31   | 90.28   |
|   | Semana 16  | 61.88                                       |                           | Semana 32   | 94.33   |
|   | Promedio   | 62.22                                       |                           | Promedio    | 91.98   |
| <br>MODAS DIVERSAS DEL PERU S.A.C.<br>SEGUNDO LUIS DIAZ DIAZ<br>Gerente General |  |   |                           |             |   |



Av. Lurigancho 1349  
Urbanización Industrial Zárate - Lima, Perú  
(01) 459 - 5152 / (01) 458 - 7534  
modipsa.com.pe  
grupopionier@modipsa.com.pe

Señores:

Lezama Zamora, Elvin Rilke y Sandoval Torres, Maribel Reyna

ASUNTO: AUTORIZACION PARA REALIZAR TESIS DE INVESTIGACION

Estimados.

Yo, **SEGUNDO LUIS DIAZ DIAZ**, identificado con DNI: **09216673**

En mi calidad de Gerente General de la Empresa Modas Diversas del Perú S.A.C, autorizo a **Lezama Zamora, Elvin Rilke y Sandoval Torres, Maribel Reyna**, estudiantes de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad Nacional del Callao a utilizar la información del área de estudios en las instalaciones de la empresa para el desarrollo de su proyecto de tesis denominado "APLICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA ISO 9001-2015 PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA MODAS DIVERSAS DEL PERU S.A.C, LIMA-2023".

El material suministrado por la empresa será la base para la construcción de un estudio de caso, la información y resultado que se obtenga del mismo podrían llegar a convertirse en una herramienta que apoya la información de los estudiantes de la escuela Profesional de Ingeniera Industrial.

**Atentamente,**

MODAS DIVERSAS DEL PERU S.A.C.  
SEGUNDO LUIS DIAZ DIAZ  
Gerente General

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. ROBERT JULIO CONTRERAS RIVERA

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de posgrado de la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas de la Universidad Nacional del Callao, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación.

El título del proyecto de investigación es **“Aplicación de un sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001-2015 para mejorar la rentabilidad en la empresa Modas Diversas del Perú SAC, Lima-2023”**, 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 en temas de Ingeniería Industrial, aplicación de metodologías y herramientas de calidad, y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

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

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

Atentamente.



Firma

Lezama Zamora, Elvin Rilke

D.N.I: **45268639**



Firma

Sandoval Torres, Maribel Reyna

D.N. I: **44922375**

## **Definición conceptual de las variables y dimensiones**

### **Variable independiente: Sistema de gestión de calidad**

según Mejías, Gutiérrez, Duque, D'Armas & Cannarozzo (2018), aquella que comprende ciertas actividades la cual una organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr resultados deseados (p. 62). Camisón & Cruz (2006), mencionan que, un sistema de gestión de calidad es el medio que las organizaciones utilizan para poner en práctica el enfoque de gestión de la calidad que la dirección ha adoptado; son directrices establecidas por modelos normativos para la gestión de calidad (p. 347).

### **Dimensiones**

#### **Dimensión: Planificación**

Pieza elemental en el SGC es la planificación. Las empresas tienen que definir aquellos métodos para establecer y evaluar los riesgos presentes y establecer oportunidades de mejora, además de definir acciones para tratarlos. Los objetivos de calidad deben ser relacionados con la política de calidad y la dirección estratégica.

#### **Dimensión: Soporte**

Una organización deberá establecer inicialmente y posteriormente, suministrar los recursos necesarios para definir, efectuar, conservar y estar en una constante mejora continua en su SGC, considerando las limitaciones de aquellos recursos asignados a la organización y analizando si esta requerirá de proveedores externos para el cumplimiento y logro de objetivos.

#### **Dimensión: Operación**

Es momento de iniciar el proceso de planificación de aquellos procesos necesarios para brindar una estructura sólida al SGC y puntualizar cuales serán aquellas acciones que ayuden a lograr resultados. Los planes para gestionar los procesos proporcionan un medio de relacionar las exigencias específicos de la norma en cuanto a los productos y servicios definiendo los métodos a utilizar y prácticas a emplear para apoyar su realización.

**Dimensión: Evaluación de desempeño**

La organización debe planificar e implementar el proceso de seguimiento, medición, análisis y mejora de su estado de SGC. El enfoque de los procesos propios de la organización deberá estar orientado en la mejora de productos y/o servicios, el desempeño del proceso y la efectividad del SGC.

**Dimensión: mejora continua**

El propósito de esta cláusula es mejorar el SGC. La mejora se refiere a una o más actividades para poder mejorar el rendimiento, así como la capacidad para cumplir con los requisitos de la norma. La alta dirección debe buscar continuamente mejorar la eficacia de los procesos, productos y servicios de la organización para beneficiar y satisfacer a las partes interesadas

**Variable dependiente: Rentabilidad**

según Soto, Ramón, Solórzano, Sarmiento y Mite (2017), que las rentabilidades son razones financieras de la empresa para evaluar las utilidades sobre ventas , la inversión o activos de los accionistas miden la capacidad de la empresa para generar utilidades sobre ventas, la inversión o activos de los accionistas miden la capacidad de la empresa para generar utilidades, mientras mayor sea su resultado a través del tiempo, significa que está optimizando su capacidad operativa y financiera en la generación de rentabilidad (p. 77). .

**Dimensiones****Dimensión: Índice de utilidad bruta**

Según Soto, Ramón, Solórzano, Sarmiento y Mite (2017), Este indicador determina la ganancia bruta, indicando que por cada unidad monetaria los beneficios que se obtienen, es decir, la razón que se tiene de la utilidad bruta en relación con las ventas que se realicen. Indicando la proporción de ganancia obtenida, por cada dólar invertido luego de restar los gastos y los costos.

**Dimensión: Índice de utilidad operativa**

Según Soto, Ramón, Solórzano, Sarmiento y Mite (2017), Se halla con una relación entre el porcentaje de la ganancia operativa de la empresa, luego de restar los costos y los gastos. Indica la ganancia que se obtiene por cada unidad monetaria invertida por las ventas realizadas.

### Matriz de Operacionalización de variable independiente – gestión de calidad

| VARIABLES                            | DEF. CONCEPTUAL  | DEF. OPERACIÓN   | DIMENSIÓN                | INDICADORES   | ESCALAS Y VALORES |
|--------------------------------------|--|--|--------------------------|---|-------------------|
| <b>Sistema de Gestión de Calidad</b> | <p>“Un SGC comprende actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados. El SGC gestiona los procesos que interactúan y los recursos que se requieren para proporcionar valor y lograr los resultados para las partes interesadas pertinentes.” (ISO 9000, 2015, pág. 8)</p> <p><b>SGC:</b> Sistema de Gestión de Calidad.</p> | <p>“El cumplimiento regularmente de los requisitos y la consideración constante de las necesidades y expectativas futuras, representa un desafío para las organizaciones en un entorno cada vez más dinámico y complejo. Para lograr estos objetivos, la organización podría considerar necesario adoptar diversas formas de mejora además de la corrección y la mejora continua, tales como el cambio significativo, la innovación y la reorganización.” (ISO 9001, 2015, pág. 7)</p> | Planificación            | $\%NC = \frac{\text{Actividades realizadas}}{\text{Actividades planificadas}} \times 100$ <p>%NC: Porcentaje de Nivel de Cumplimiento</p>                       | Razón             |
|                                      |  |  | Soporte                  | $\%PC = \frac{\text{Capacitaciones ejecutadas}}{\text{Capacitaciones planificadas}} \times 100$ <p>%PC: Porcentaje de Plan de Capacitaciones</p>                | Razón             |
|                                      |  |  | Operación                | $\%AC = \frac{\text{Sugerencias atendidas}}{\text{Sugerencias procesadas}} \times 100$ <p>%AC: Porcentaje de Análisis de Consultas</p>                          | Razón             |
|                                      |  |  | Evaluación del desempeño | $\%PE = \frac{\text{Evaluaciones realizadas a unidades móviles}}{\text{Número de unidades móviles}} \times 100$ <p>%PE: Porcentaje de Proceso de evaluación</p> | Razón             |
|                                      |  |  | Mejora                   | $\%AM = \frac{\text{Evaluaciones concretadas a analistas}}{\text{Evaluaciones planificadas}} \times 100$ <p>%AM: Porcentaje de Acciones de Mejora</p>           | Razón             |

**Matriz de Operacionalización de variable dependiente - rentabilidad**

| <b>MATRIZ DE OPERACIONALIZACION</b> |   |   |                                       |  |                      |                              |
|-------------------------------------|---|---|---------------------------------------|--|----------------------|------------------------------|
| <b>VARIABLE</b>                     | <b>DEFINICION CONCEPTUAL</b>  | <b>DEFINICION OPERACIONAL</b>   | <b>DIMENSIONES</b>                    | <b>INDICADORES</b>                               | <b>FORMULA</b>       | <b>ESCALA DE INDICADORES</b> |
| VARIABLE DEPENDIENTE RENTABILIDAD   | Según Soto (2017), "Son razones financieras, que permiten evaluar las utilidades de la empresa respecto a las ventas, los activos o la inversión de los propietarios es decir miden la capacidad de la empresa para generar utilidades, mientras mayor sea su resultado a través del tiempo significa que está optimizando su capacidad operativa y financiera en la generación de rentabilidad" (p. 77). | Según Soto (2017), "Los indicadores de rentabilidad son calculados con el fin de obtener una medida acerca de la efectividad que posee el departamento administrativo de la empresa analizada, para controlar el nivel de costos y gastos que se presentan durante su operación" (p. 77). | Razón de margen de utilidad bruta     | utilidad bruta en ventas = UBV<br><br>ventas = v | $\% = (UBV/V) * 100$ | Razón                        |
|                                     |   |   | Razón de margen de utilidad operativa | utilidad operativa = UO<br><br>ventas = v        | $\% = (UO/V) * 100$  | Razón                        |





**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Índice de rentabilidad**

**Variable Independiente: Índice de rentabilidad**

| Nº | DIMENSIONES                                      | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|    |  | SI                       | NO | SI                      | NO | SI                    | NO |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 1: Índice de utilidad bruta</b>     | SI                       | NO | SI                      | NO | SI                    | NO |             |
| 1  | $\% = (UBV/V) * 100$                             | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 2: Índice de utilidad operativa</b> | SI                       | NO | SI                      | NO | SI                    | NO |             |
| 2  | $\% = (UO/V) * 100$                              | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

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

**Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Robert Contreras Rivera DNI: 09961475**

**Especialidad del validador: Doctor en Administración**

**12 de marzo del 2023**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

  
 -----  
**Firma del Experto Informante.**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: : MG. MARCIAL OSWALDO CASTELLANO SILVA

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de posgrado de la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas de la Universidad Nacional del Callao, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación.

El título del proyecto de investigación es **“Aplicación de un sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001-2015 para mejorar la rentabilidad en la empresa Modas Diversas del Perú SAC, Lima-2023”**, 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 en temas de Ingeniería Industrial, aplicación de metodologías y herramientas de calidad, y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

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

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

Atentamente.



Firma

Lezama Zamora, Elvin Rilke

D.N.I: **45268639**



Firma

Sandoval Torres, Maribel Reyna

D.N. I: **44922375**

## **Definición conceptual de las variables y dimensiones**

### **Variable independiente: Sistema de gestión de calidad**

según Mejías, Gutiérrez, Duque, D'Armas & Cannarozzo (2018), aquella que comprende ciertas actividades la cual una organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr resultados deseados (p. 62). Camisón & Cruz (2006), mencionan que, un sistema de gestión de calidad es el medio que las organizaciones utilizan para poner en práctica el enfoque de gestión de la calidad que la dirección ha adoptado; son directrices establecidas por modelos normativos para la gestión de calidad (p. 347).

### **Dimensiones**

#### **Dimensión: Planificación**

Pieza elemental en el SGC es la planificación. Las empresas tienen que definir aquellos métodos para establecer y evaluar los riesgos presentes y establecer oportunidades de mejora, además de definir acciones para tratarlos. Los objetivos de calidad deben ser relacionados con la política de calidad y la dirección estratégica.

#### **Dimensión: Soporte**

Una organización deberá establecer inicialmente y posteriormente, suministrar los recursos necesarios para definir, efectuar, conservar y estar en una constante mejora continua en su SGC, considerando las limitaciones de aquellos recursos asignados a la organización y analizando si esta requerirá de proveedores externos para el cumplimiento y logro de objetivos.

#### **Dimensión: Operación**

Es momento de iniciar el proceso de planificación de aquellos procesos necesarios para brindar una estructura sólida al SGC y puntualizar cuales serán aquellas acciones que ayuden a lograr resultados. Los planes para gestionar los procesos proporcionan un medio de relacionar las exigencias específicos de la norma en cuanto a los productos y servicios definiendo los métodos a utilizar y prácticas a emplear para apoyar su realización.

**Dimensión: Evaluación de desempeño**

La organización debe planificar e implementar el proceso de seguimiento, medición, análisis y mejora de su estado de SGC. El enfoque de los procesos propios de la organización deberá estar orientado en la mejora de productos y/o servicios, el desempeño del proceso y la efectividad del SGC.

**Dimensión: mejora continua**

El propósito de esta cláusula es mejorar el SGC. La mejora se refiere a una o más actividades para poder mejorar el rendimiento, así como la capacidad para cumplir con los requisitos de la norma. La alta dirección debe buscar continuamente mejorar la eficacia de los procesos, productos y servicios de la organización para beneficiar y satisfacer a las partes interesadas

**Variable dependiente: Rentabilidad**

según Soto, Ramón, Solórzano, Sarmiento y Mite (2017), que las rentabilidades son razones financieras de la empresa para evaluar las utilidades sobre ventas , la inversión o activos de los accionistas miden la capacidad de la empresa para generar utilidades sobre ventas, la inversión o activos de los accionistas miden la capacidad de la empresa para generar utilidades, mientras mayor sea su resultado a través del tiempo, significa que está optimizando su capacidad operativa y financiera en la generación de rentabilidad (p. 77). .

**Dimensiones****Dimensión: Índice de utilidad bruta**

Según Soto, Ramón, Solórzano, Sarmiento y Mite (2017), Este indicador determina la ganancia bruta, indicando que por cada unidad monetaria los beneficios que se obtienen, es decir, la razón que se tiene de la utilidad bruta en relación con las ventas que se realicen. Indicando la proporción de ganancia obtenida, por cada dólar invertido luego de restar los gastos y los costos.

**Dimensión: Índice de utilidad operativa**

Según Soto, Ramón, Solórzano, Sarmiento y Mite (2017), Se halla con una relación entre el porcentaje de la ganancia operativa de la empresa, luego de restar los costos y los gastos. Indica la ganancia que se obtiene por cada unidad monetaria invertida por las ventas realizadas.



### Matriz de Operacionalización de variable independiente – gestión de calidad

| VARIABLES                            | DEF. CONCEPTUAL  | DEF. OPERACIÓN   | DIMENSIÓN                | INDICADORES   | ESCALAS Y VALORES |
|--------------------------------------|--|--|--------------------------|---|-------------------|
| <b>Sistema de Gestión de Calidad</b> | <p>“Un SGC comprende actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados. El SGC gestiona los procesos que interactúan y los recursos que se requieren para proporcionar valor y lograr los resultados para las partes interesadas pertinentes.” (ISO 9000, 2015, pág. 8)</p> <p><b>SGC:</b> Sistema de Gestión de Calidad.</p> | <p>“El cumplimiento regularmente de los requisitos y la consideración constante de las necesidades y expectativas futuras, representa un desafío para las organizaciones en un entorno cada vez más dinámico y complejo. Para lograr estos objetivos, la organización podría considerar necesario adoptar diversas formas de mejora además de la corrección y la mejora continua, tales como el cambio significativo, la innovación y la reorganización.” (ISO 9001, 2015, pág. 7)</p> | Planificación            | $\%NC = \frac{\text{Actividades realizadas}}{\text{Actividades planificadas}} \times 100$ <p>%NC: Porcentaje de Nivel de Cumplimiento</p>                       | Razón             |
|                                      |  |  | Soporte                  | $\%PC = \frac{\text{Capacitaciones ejecutadas}}{\text{Capacitaciones planificadas}} \times 100$ <p>%PC: Porcentaje de Plan de Capacitaciones</p>                | Razón             |
|                                      |  |  | Operación                | $\%AC = \frac{\text{Sugerencias atendidas}}{\text{Sugerencias procesadas}} \times 100$ <p>%AC: Porcentaje de Análisis de Consultas</p>                          | Razón             |
|                                      |  |  | Evaluación del desempeño | $\%PE = \frac{\text{Evaluaciones realizadas a unidades móviles}}{\text{Número de unidades móviles}} \times 100$ <p>%PE: Porcentaje de Proceso de evaluación</p> | Razón             |
|                                      |  |  | Mejora                   | $\%AM = \frac{\text{Evaluaciones concretadas a analistas}}{\text{Evaluaciones planificadas}} \times 100$ <p>%AM: Porcentaje de Acciones de Mejora</p>           | Razón             |

**Matriz de Operacionalización de variable dependiente - rentabilidad**

| <b>MATRIZ DE OPERACIONALIZACION</b> |   |   |                                       |  |                      |                              |
|-------------------------------------|---|---|---------------------------------------|--|----------------------|------------------------------|
| <b>VARIABLE</b>                     | <b>DEFINICION CONCEPTUAL</b>  | <b>DEFINICION OPERACIONAL</b>   | <b>DIMENSIONES</b>                    | <b>INDICADORES</b>                               | <b>FORMULA</b>       | <b>ESCALA DE INDICADORES</b> |
| VARIABLE DEPENDIENTE RENTABILIDAD   | Según Soto (2017), "Son razones financieras, que permiten evaluar las utilidades de la empresa respecto a las ventas, los activos o la inversión de los propietarios es decir miden la capacidad de la empresa para generar utilidades, mientras mayor sea su resultado a través del tiempo significa que está optimizando su capacidad operativa y financiera en la generación de rentabilidad" (p. 77). | Según Soto (2017), "Los indicadores de rentabilidad son calculados con el fin de obtener una medida acerca de la efectividad que posee el departamento administrativo de la empresa analizada, para controlar el nivel de costos y gastos que se presentan durante su operación" (p. 77). | Razón de margen de utilidad bruta     | utilidad bruta en ventas = UBV<br><br>ventas = v | $\% = (UBV/V) * 100$ | Razón                        |
|                                     |   |   | Razón de margen de utilidad operativa | utilidad operativa = UO<br><br>ventas = v        | $\% = (UO/V) * 100$  | Razón                        |



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el sistema de gestión de calidad**

| Nº | DIMENSIONES   | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|    |   | SI                       | NO | SI                      | NO | SI                    | NO |             |
|    | DIMENSIÓN 1: Planificación  | SI                       | NO | SI                      | NO | SI                    | NO |             |
| 1  | $\%NC = \frac{\text{Actividades realizadas}}{\text{Actividades planificadas}} \times 100$<br>%NC: Porcentaje de Nivel de Cumplimiento                       | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
|    | DIMENSIÓN 2: Soporte  | SI                       | NO | SI                      | NO | SI                    | NO |             |
| 2  | $\%PC = \frac{\text{Capacitaciones ejecutadas}}{\text{Capacitaciones planificadas}} \times 100$<br>%PC: Porcentaje de Plan de Capacitaciones                | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
|    | DIMENSIÓN 3: Operación  | SI                       | NO | SI                      | NO | SI                    | NO |             |
| 3  | $\%AC = \frac{\text{Sugerencias atendidas}}{\text{Sugerencias procesadas}} \times 100$<br>%AC: Porcentaje de Análisis de Consultas                          | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
|    | DIMENSIÓN 4: Evaluación del desempeño   | SI                       | NO | SI                      | NO | SI                    | NO |             |
| 4  | $\%PE = \frac{\text{Evaluaciones realizadas a unidades móviles}}{\text{Número de unidades móviles}} \times 100$<br>%PE: Porcentaje de Proceso de evaluación | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
|    | DIMENSIÓN 5: Mejora   | SI                       | NO | SI                      | NO | SI                    | NO |             |
| 5  | $\%AM = \frac{\text{Evaluaciones concretadas a analistas}}{\text{Evaluaciones planificadas}} \times 100$<br>%AM: Porcentaje de Acciones de Mejora           | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |

**Observaciones:**

---

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

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Índice de rentabilidad**

**Variable Independiente: Índice de rentabilidad**

| Nº | DIMENSIONES                                      | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|    |  | SI                       | NO | SI                      | NO | SI                    | NO |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 1: Índice de utilidad bruta</b>     | SI                       | NO | SI                      | NO | SI                    | NO |             |
| 1  | $\% = (UBV/V) * 100$                             | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 2: Índice de utilidad operativa</b> | SI                       | NO | SI                      | NO | SI                    | NO |             |
| 2  | $\% = (UO/V) * 100$                              | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

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

**Apellidos y nombres del juez validador: MG. MARCIAL OSWALDO CASTELLANO SILVA DNI: 42773815**

**Especialidad del validador: Doctor en Ingeniería Industrial**

**5 de febrero del 2024**



-----  
**Firma del Experto Informante.**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: MG. WALTER ERNESTO PEREZ RODRIGUEZ

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de posgrado de la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas de la Universidad Nacional del Callao, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación.

El título del proyecto de investigación es **“Aplicación de un sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001-2015 para mejorar la rentabilidad en la empresa Modas Diversas del Perú SAC, Lima-2023”**, 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 en temas de Ingeniería Industrial, aplicación de metodologías y herramientas de calidad, y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

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

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

Atentamente.



Firma

Lezama Zamora, Elvin Rilke

D.N.I: **45268639**



Firma

Sandoval Torres, Maribel Reyna

D.N. I: **44922375**

## **Definición conceptual de las variables y dimensiones**

### **Variable independiente: Sistema de gestión de calidad**

según Mejías, Gutiérrez, Duque, D'Armas & Cannarozzo (2018), aquella que comprende ciertas actividades la cual una organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr resultados deseados (p. 62). Camisón & Cruz (2006), mencionan que, un sistema de gestión de calidad es el medio que las organizaciones utilizan para poner en práctica el enfoque de gestión de la calidad que la dirección ha adoptado; son directrices establecidas por modelos normativos para la gestión de calidad (p. 347).

### **Dimensiones**

#### **Dimensión: Planificación**

Pieza elemental en el SGC es la planificación. Las empresas tienen que definir aquellos métodos para establecer y evaluar los riesgos presentes y establecer oportunidades de mejora, además de definir acciones para tratarlos. Los objetivos de calidad deben ser relacionados con la política de calidad y la dirección estratégica.

#### **Dimensión: Soporte**

Una organización deberá establecer inicialmente y posteriormente, suministrar los recursos necesarios para definir, efectuar, conservar y estar en una constante mejora continua en su SGC, considerando las limitaciones de aquellos recursos asignados a la organización y analizando si esta requerirá de proveedores externos para el cumplimiento y logro de objetivos.

#### **Dimensión: Operación**

Es momento de iniciar el proceso de planificación de aquellos procesos necesarios para brindar una estructura sólida al SGC y puntualizar cuales serán aquellas acciones que ayuden a lograr resultados. Los planes para gestionar los procesos proporcionan un medio de relacionar las exigencias específicos de la norma en cuanto a los productos y servicios definiendo los métodos a utilizar y prácticas a emplear para apoyar su realización.

**Dimensión: Evaluación de desempeño**

La organización debe planificar e implementar el proceso de seguimiento, medición, análisis y mejora de su estado de SGC. El enfoque de los procesos propios de la organización deberá estar orientado en la mejora de productos y/o servicios, el desempeño del proceso y la efectividad del SGC.

**Dimensión: mejora continua**

El propósito de esta cláusula es mejorar el SGC. La mejora se refiere a una o más actividades para poder mejorar el rendimiento, así como la capacidad para cumplir con los requisitos de la norma. La alta dirección debe buscar continuamente mejorar la eficacia de los procesos, productos y servicios de la organización para beneficiar y satisfacer a las partes interesadas

**Variable dependiente: Rentabilidad**

según Soto, Ramón, Solórzano, Sarmiento y Mite (2017), que las rentabilidades son razones financieras de la empresa para evaluar las utilidades sobre ventas , la inversión o activos de los accionistas miden la capacidad de la empresa para generar utilidades sobre ventas, la inversión o activos de los accionistas miden la capacidad de la empresa para generar utilidades, mientras mayor sea su resultado a través del tiempo, significa que está optimizando su capacidad operativa y financiera en la generación de rentabilidad (p. 77). .

**Dimensiones****Dimensión: Índice de utilidad bruta**

Según Soto, Ramón, Solórzano, Sarmiento y Mite (2017), Este indicador determina la ganancia bruta, indicando que por cada unidad monetaria los beneficios que se obtienen, es decir, la razón que se tiene de la utilidad bruta en relación con las ventas que se realicen. Indicando la proporción de ganancia obtenida, por cada dólar invertido luego de restar los gastos y los costos.

**Dimensión: Índice de utilidad operativa**

Según Soto, Ramón, Solórzano, Sarmiento y Mite (2017), Se halla con una relación entre el porcentaje de la ganancia operativa de la empresa, luego de restar los costos y los gastos. Indica la ganancia que se obtiene por cada unidad monetaria invertida por las ventas realizadas.



Matriz de Operacionalización de variable independiente – gestión de calidad

| VARIABLES                            | DEF. CONCEPTUAL  | DEF. OPERACIÓN   | DIMENSIÓN                | INDICADORES   | ESCALAS Y VALORES |
|--------------------------------------|--|--|--------------------------|---|-------------------|
| <b>Sistema de Gestión de Calidad</b> | <p>"Un SGC comprende actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados. El SGC gestiona los procesos que interactúan y los recursos que se requieren para proporcionar valor y lograr los resultados para las partes interesadas pertinentes." (ISO 9000, 2015, pág. 8)</p> <p><b>SGC:</b> Sistema de Gestión de Calidad.</p> | <p>"El cumplimiento regularmente de los requisitos y la consideración constante de las necesidades y expectativas futuras, representa un desafío para las organizaciones en un entorno cada vez más dinámico y complejo. Para lograr estos objetivos, la organización podría considerar necesario adoptar diversas formas de mejora además de la corrección y la mejora continua, tales como el cambio significativo, la innovación y la reorganización." (ISO 9001, 2015, pág. 7)</p> | Planificación            | $\%NC = \frac{\text{Actividades realizadas}}{\text{Actividades planificadas}} \times 100$ <p>%NC: Porcentaje de Nivel de Cumplimiento</p>                       | Razón             |
|                                      |  |  | Soporte                  | $\%PC = \frac{\text{Capacitaciones ejecutadas}}{\text{Capacitaciones planificadas}} \times 100$ <p>%PC: Porcentaje de Plan de Capacitaciones</p>                | Razón             |
|                                      |  |  | Operación                | $\%AC = \frac{\text{Sugerencias atendidas}}{\text{Sugerencias procesadas}} \times 100$ <p>%AC: Porcentaje de Análisis de Consultas</p>                          | Razón             |
|                                      |  |  | Evaluación del desempeño | $\%PE = \frac{\text{Evaluaciones realizadas a unidades móviles}}{\text{Número de unidades móviles}} \times 100$ <p>%PE: Porcentaje de Proceso de evaluación</p> | Razón             |
|                                      |  |  | Mejora                   | $\%AM = \frac{\text{Evaluaciones concretadas a analistas}}{\text{Evaluaciones planificadas}} \times 100$ <p>%AM: Porcentaje de Acciones de Mejora</p>           | Razón             |

**Matriz de Operacionalización de variable dependiente - rentabilidad**

| <b>MATRIZ DE OPERACIONALIZACION</b> |   |   |                                       |  |                      |                              |
|-------------------------------------|---|---|---------------------------------------|--|----------------------|------------------------------|
| <b>VARIABLE</b>                     | <b>DEFINICION CONCEPTUAL</b>  | <b>DEFINICION OPERACIONAL</b>   | <b>DIMENSIONES</b>                    | <b>INDICADORES</b>                               | <b>FORMULA</b>       | <b>ESCALA DE INDICADORES</b> |
| VARIABLE DEPENDIENTE RENTABILIDAD   | Según Soto (2017), "Son razones financieras, que permiten evaluar las utilidades de la empresa respecto a las ventas, los activos o la inversión de los propietarios es decir miden la capacidad de la empresa para generar utilidades, mientras mayor sea su resultado a través del tiempo significa que está optimizando su capacidad operativa y financiera en la generación de rentabilidad" (p. 77). | Según Soto (2017), "Los indicadores de rentabilidad son calculados con el fin de obtener una medida acerca de la efectividad que posee el departamento administrativo de la empresa analizada, para controlar el nivel de costos y gastos que se presentan durante su operación" (p. 77). | Razón de margen de utilidad bruta     | utilidad bruta en ventas = UBV<br><br>ventas = v | $\% = (UBV/V) * 100$ | Razón                        |
|                                     |   |   | Razón de margen de utilidad operativa | utilidad operativa = UO<br><br>ventas = v        | $\% = (UO/V) * 100$  | Razón                        |



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el sistema de gestión de calidad**

| Nº | DIMENSIONES  | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|    |  | SI                       | NO | SI                      | NO | SI                    | NO |             |
|    | DIMENSIÓN 1: Planificación   | SI                       | NO | SI                      | NO | SI                    | NO |             |
| 1  | $\%NC = \frac{\text{Actividades realizadas}}{\text{Actividades planificadas}} \times 100$ <p align="center">%NC: Porcentaje de Nivel de Cumplimiento</p>                       | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
|    | DIMENSIÓN 2: Soporte   | SI                       | NO | SI                      | NO | SI                    | NO |             |
| 2  | $\%PC = \frac{\text{Capacitaciones ejecutadas}}{\text{Capacitaciones planificadas}} \times 100$ <p align="center">%PC: Porcentaje de Plan de Capacitaciones</p>                | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
|    | DIMENSIÓN 3: Operación   | SI                       | NO | SI                      | NO | SI                    | NO |             |
| 3  | $\%AC = \frac{\text{Sugerencias atendidas}}{\text{Sugerencias procesadas}} \times 100$ <p align="center">%AC: Porcentaje de Análisis de Consultas</p>                          | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
|    | DIMENSIÓN 4: Evaluación del desempeño  | SI                       | NO | SI                      | NO | SI                    | NO |             |
| 4  | $\%PE = \frac{\text{Evaluaciones realizadas a unidades móviles}}{\text{Número de unidades móviles}} \times 100$ <p align="center">%PE: Porcentaje de Proceso de evaluación</p> | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
|    | DIMENSIÓN 5: Mejora  | SI                       | NO | SI                      | NO | SI                    | NO |             |
| 5  | $\%AM = \frac{\text{Evaluaciones concretadas a analistas}}{\text{Evaluaciones planificadas}} \times 100$ <p align="center">%AM: Porcentaje de Acciones de Mejora</p>           | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |

**Observaciones:**

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

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Índice de rentabilidad**

**Variable Independiente: Índice de rentabilidad**

| Nº | DIMENSIONES                                      | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|    |  | SI                       | NO | SI                      | NO | SI                    | NO |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 1: Índice de utilidad bruta</b>     | SI                       | NO | SI                      | NO | SI                    | NO |             |
| 1  | $\% = (UBV/V) * 100$                             | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 2: Índice de utilidad operativa</b> | SI                       | NO | SI                      | NO | SI                    | NO |             |
| 2  | $\% = (UO/V) * 100$                              | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

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

**Apellidos y nombres del juez validador: MG WALTER ERNESTO PEREZ RODRIGUEZ**

**DNI: 08680164**

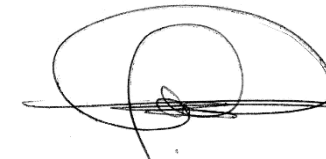
**Especialidad del validador: Doctor en administración**

**5 de febrero del 2024**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



-----  
**Firma del Experto Informante.**

Aquí se tiene un cuadro FODA para **MODAS DIVERSAS DEL PERÚ S.A.C.**. Este formato facilita la

visualización de los elementos clave del análisis:

| <b>DEBILIDADES</b>                    | <b>AMENAZAS</b>                      |
|---------------------------------------|--------------------------------------|
| - Dependencia de proveedores.         | - Competencia intensa en el sector.  |
| - Falta de diversificación.           | - Cambios rápidos en las tendencias. |
| - Recursos limitados para publicidad. | - Situaciones económicas inciertas.  |
| - Proceso de producción lento.        | - Impacto del alza de costo.         |

| <b>FORTALEZAS</b>                     | <b>OPORTUNIDADES</b>                      |
|---------------------------------------|---|
| - Variedad de productos.              | - Crecimiento del comercio electrónico.   |
| - Calidad de los materiales.          | - Tendencias de moda sostenible.          |
| - Atención al cliente.                | - Expansión a nuevos mercados.            |
| - Presencia activa en redes sociales. | - Colaboraciones con influencers locales. |