



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS, Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**LA AUDITORÍA DE CALIDAD Y SU IMPACTO EN LA
GESTIÓN DE PRODUCCIÓN DE LAS INDUSTRIAS
TEXTILES EN EL DISTRITO DE SAN JUAN DE
LURIGANCHO 2019**

PRESENTADA POR

**ERIKA DAYSI VILLALVA YAURI
JHON WILLIAMS PALLARCO ASTO**

ASESOR

CRISTIAN ALBERTO YONG CASTAÑEDA

TESIS

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

LIMA – PERÚ

2022



CC BY-NC-SA

Reconocimiento – No comercial – Compartir igual

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

**LA AUDITORÍA DE CALIDAD Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN DE
PRODUCCIÓN DE LAS INDUSTRIAS TEXTILES EN EL DISTRITO DE
SAN JUAN DE LURIGANCHO 2019**

TESIS

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

PRESENTADA POR:

ERIKA DAYSI VILLALVA YAURI

JHON WILLIAMS PALLARCO ASTO

LIMA, PERÚ

2022

**LA AUDITORÍA DE CALIDAD Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN DE
PRODUCCIÓN DE LAS INDUSTRIAS TEXTILES EN EL DISTRITO DE
SAN JUAN DE LURIGANCHO 2019**

ASESORES Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Dr. CRISTIAN YONG CASTAÑEDA

MIEMBROS DEL JURADO:

PRESIDENTE:

Dr. JUAN AMADEO ALVA GÓMEZ

SECRETARIO:

Dra. MARIA EUGENIA VASQUEZ GIL

MIEMBRO DEL JURADO:

Dr. ALONSO ROJAS MENDOZA

DEDICATORIA

A mis padres por su apoyo incondicional para superarme cada día; a mis maestros que me guiaron a desarrollarme profesionalmente y a todas aquellas personas que con su colaboración y apoyo contribuyeron en la culminación de la investigación.

AGRADECIMIENTO

A Dios por estar siempre conmigo. A todos los profesores que me apoyaron a través de la transmisión de sus conocimientos y sabiduría, a pesar de las dificultades que hemos afrontado en la realización de la presente investigación.

ÍNDICE

PORTADA	i
TÍTULO	ii
ASESORES Y MIEMBROS DEL JURADO	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.1.1. Delimitación de la investigación	2
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema principal	3
1.2.2. Problema secundario	4
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivo específico	4
1.4. Justificación de la investigación	5
1.4.2. Viabilidad de la investigación	5
1.5. Limitaciones	5
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de la Investigación	6
2.1.1. Antecedentes internacionales	6
2.1.2. Antecedentes nacionales	8
2.2. Bases Teóricas	9
2.2.1. Auditoría de calidad	9
2.2.2. Gestión de producción	11
2.3. Definiciones de términos básicos	14
CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES	
3.1. Hipótesis general	16
3.2. Hipótesis específicas	16
3.3. Operacionalización de variables	16

3.3.1. Variable independiente	16
3.3.2. Variable dependiente	18

CAPÍTULO IV METODOLOGÍA

4.1. Diseño metodológico	19
4.1.1. Tipo de investigación	19
4.1.2. Estrategias o procedimiento de contrastación de hipótesis	19
4.2. Población y muestra	21
4.2.1. Población	21
4.2.2. Muestra.....	21
4.3. Técnicas de recolección de datos.....	22
4.3.1. Descripción de los métodos, técnicas e instrumentos.	22
4.3.2. Procedimiento de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos	22
4.4. Técnicas para el procesamiento de la información	24
4.5. Aspectos éticos.....	25

CAPÍTULO V RESULTADOS

5.1. Presentación.....	26
5.2. Interpretación de resultados	26
5.3. Contrastación de hipótesis.....	45

CAPÍTULO VI DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Discusión	56
6.2. Conclusiones	58
6.3. Recomendaciones	58

FUENTES DE INFORMACIÓN

Referencias Bibliográficas.....	60
Referencias Electrónicas	62

ANEXOS

Anexo N° 01. Matriz de consistencia.....	64
Anexo N° 02. Encuesta	65
Anexo N° 03. Base de datos de las encuestas	70
Anexo N° 04. Esquema de producción textil	71
Anexo N° 05. Hoja de ruta de producción	72
Anexo N° 06. Hoja de control de producción	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3.3.1. Operacionalización de la variable independiente auditoría de calidad.....	17
Tabla 3.3.2. Operacionalización de la variable dependiente gestión de producción.....	18
Tabla N° 4.3.1. Tabla de validez	23
Tabla N° 4.3.2. Cálculo del alfa de Cronbach con el SPSS 26	24
Tabla N° 4.3.3. Rangos de nivel de confiabilidad.....	24
Tabla N° 5.2.1. La auditoría de calidad en las industrias textiles	27
Tabla N° 5.2.2. El plan de auditoría en las industrias textiles	28
Tabla N° 5.2.3. Hoja de tareas a realizar en la industria textil	30
Tabla N° 5.2.4. Control de los papeles de trabajo en las industrias textiles.....	31
Tabla N° 5.2.5. Técnicas y Procedimientos de la auditoría de calidad en las industrias textiles	32
Tabla N° 5.2.6. Control de evidencias físicas y analíticas en las industrias textiles.....	34
Tabla N° 5.2.7. Control de evidencias, documentos y testimonios en las industrias textiles	35
Tabla N° 5.2.8. Gestión de producción en las industrias textiles	36
Tabla N° 5.2.9. Planificación de los procesos de producción en las industrias textiles.....	38
Tabla N° 5.2.10. Control de los procesos en las industrias textiles.....	39
Tabla N° 5.2.11. Optimización de los recursos en las industrias textiles	40
Tabla N° 5.2.12. Estrategia de costos en las industrias textiles.....	41
Tabla N° 5.2.13. Alcance de metas y objetivos de producción en las industrias textiles	42
Tabla N° 5.2.14. Eficiencia y eficacia de producción en las industrias textiles.....	44
Tabla N° 5.3.1. Valores observados de la auditoría de calidad influye en la gestión de producción de las industrias textiles en el distrito de San Juan de Lurigancho.....	46
Tabla N° 5.3.2. Valores esperados calculados a partir de los datos observados de la Tabla N° 5.3.1.	47
Tabla N° 5.3.2.1. Resumen de procesamiento de casos para primera hipótesis específica.....	49
Tabla N° 5.3.2.2. Tabla de contingencia para primera hipótesis específica.....	50
Tabla N° 5.3.2.3. Prueba de chi-cuadrado para primera hipótesis específica.....	50
Tabla N° 5.3.3.1. Resumen de procesamiento de casos para segunda hipótesis específica	52
Tabla N° 5.3.3.2. Tabla de contingencia para segunda hipótesis específica	52
Tabla N° 5.3.3.3. Prueba de chi-cuadrado para segunda hipótesis específica.....	53

Tabla N° 5.3.4.1. Resumen de procesamiento de casos para tercera hipótesis específica.....	54
Tabla N° 5.3.4.2. Tabla de contingencia para tercera hipótesis específica.....	54
Tabla N° 5.3.4.3. Prueba de chi-cuadrado para tercera hipótesis específica.....	55

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura N° 4.1.2. Grafica del chi cuadrado con zona de aceptación de hipótesis y de rechazo de hipótesis.....	20
Figura N° 5.2.1. La auditoría de calidad en las industrias textiles	27
Figura N° 5.2.2. El plan de auditoría en las industrias textiles	29
Figura N° 5.2.3. Hoja de tareas a realizar en la industria textil	30
Figura N° 5.2.4. Control de los papeles de trabajo en las industrias textiles.....	31
Figura N° 5.2.5. Técnicas y Procedimientos de la auditoría de calidad en las industrias textiles	33
Figura N° 5.2.6. Control de evidencias físicas y analíticas en las industrias textiles.....	34
Figura N° 5.2.7. Control de evidencias, documentos y testimonios en las industrias textiles	35
Figura N° 5.2.8. Gestión de producción en las industrias textiles	37
Figura N° 5.2.9. Planificación de los procesos de producción en las industrias textiles	38
Figura N° 5.2.10. Control de los procesos en las industrias textiles.....	39
Figura N° 5.2.11. Optimización de los recursos en las industrias textiles	40
Figura N° 5.2.12. Estrategia de costos en las industrias textiles.....	41
Figura N° 5.2.13. Alcance de metas y objetivos de producción en las industrias textiles	43
Figura N° 5.2.14. Eficiencia y eficacia de producción en las industrias textiles	44
Figura N° 5.3.1. Distribución Chi cuadrado que muestra la decisión	48
Figura N° 5.3.1.1. La auditoría de calidad influye favorablemente en la gestión de producción	48

RESUMEN

La presente investigación tuvo como fin establecer si la auditoría de calidad impacta en la gestión de producción de las industrias textiles en el distrito de San Juan de Lurigancho 2019. Por ello, este trabajo fue desarrollado para indagar aspectos referentes a la auditoría de calidad y cómo influye en los procesos de producción, con la finalidad de mitigar fallas y no se generen pérdidas en las industrias textiles.

Así mismo, el diseño de la investigación es no experimental, de tipo transeccional y correlacional, y se aplicó la técnica de la encuesta virtual a través del instrumento denominado el cuestionario, con el fin de recolectar la información por parte de 60 colaboradores vinculados con el área de calidad y producción de las empresas textiles. La información recogida fue analizada y se insertó en la sección resultados del presente estudio.

Finalmente, se pudo determinar que la auditoría de calidad influye favorablemente en la gestión de producción de las industrias textiles del distrito de San Juan de Lurigancho 2019. Esto debido a que, con un adecuado control de auditoría de calidad se puede no solo detectar las falencias en la ejecución de actividades, sino que también ayuda a tomar decisiones correctas en cuanto a los costos, materiales, recursos humanos entre otros y de esta manera contribuye a disminuir riesgos en los procesos de producción.

Palabras claves: Auditoría de calidad, gestión de producción, industrias textiles.

ABSTRACT

The purpose of this research was to establish if the quality audit impacts on the production management of the textile industries in the district of San Juan de Lurigancho 2019. Therefore, this work was developed to investigate aspects related to the quality audit and how it influences the production processes, in order to mitigate failures and not generate losses in the textile industries.

Likewise, the research design is non-experimental, of a transactional and correlational type, and the virtual survey technique was applied through the instrument called the questionnaire, in order to collect the information by 60 collaborators linked to the quality and production area of textile companies. The information collected was analyzed and inserted in the results section of the present study.

Finally, it was determined that the quality audit favorably influences the production management of the textile industries of the San Juan de Lurigancho 2019 district, because, with adequate quality audit control, it is not only possible to detect shortcomings in the execution of activities, but also helps to make correct decisions regarding costs, materials, human resources among others and in this way contributes to reducing risks in production processes.

Keywords: Quality audit, production management, textile industries.

INTRODUCCIÓN

La investigación desarrollada lleva como título “la auditoría de calidad y su impacto en la gestión de producción de las industrias textiles en el distrito de San Juan de Lurigancho 2019”. Este estudio fue llevado a cabo con la finalidad de prever y detectar falencias en los procesos productivos, asimismo fomentar el desarrollo de un mejor control de calidad en su sistema de producción de las industrias textiles. De aquí nace la necesidad de enfocarnos, y para un mejor estudio se ha dividido el trabajo de investigación en seis capítulos:

El primer capítulo: Planteamiento del problema, comprende desde la descripción de la realidad problemática, donde se describe la ausencia de un área de auditoría de calidad en la industria textil como una de las causas que impacta a la gestión de producción de las industrias textiles. Así mismo, comprendió la delimitación de la investigación, la formulación del problema principal y los secundarios, así como el objetivo general y específicos, además de la justificación, importancia, viabilidad y limitaciones de la investigación.

El segundo capítulo: Marco teórico, en esta sección, se consideró en primer lugar; los antecedentes internacionales y nacionales, los que sirvieron como base de la investigación propuesta. Luego se consideraron las bases teóricas con los aspectos relacionados a la auditoría de calidad y gestión de producción. Y por último se consideró las definiciones de términos básicos.

El tercer capítulo: Hipótesis y variables, en esta sección, se consideró la hipótesis general y las específicas; así como la operacionalización de la variable independiente y dependiente, es decir de la auditoría de calidad y gestión de producción.

El cuarto capítulo: Metodología, en esta sección, se consideró lo relacionado al diseño metodológico de la investigación, tales como los siguientes: tipo, estrategias o procedimientos. Así mismo comprendió la información sobre la población y la muestra del estudio. Además, se consideró aspectos sobre las técnicas de recolección de datos y el procesamiento de la información; para luego terminar con los aspectos éticos.

En el quinto capítulo: Resultados, esta sección, se consideró la presentación e interpretación de los resultados de cada una de las 14 preguntas formuladas a los 60 encuestados y se muestra la información de manera procesada en las tablas de frecuencias y en gráficos; así como su respectiva interpretación y análisis. Por último, esta sección comprendió la contrastación de las hipótesis propuestas en la investigación, para lo cual se usó la distribución de ji cuadrada.

El sexto capítulo: "Discusión, conclusiones y recomendaciones" en esta sección, se consideró la discusión de los resultados obtenidos mediante la comprobación de las hipótesis, así mismo comprendió las conclusiones y recomendaciones que se plantearon en la investigación, que fueron elaboradas a manera de sugerencias y/o propuestas consideradas como viables para el presente estudio. Finalizando con las fuentes de información y anexos; matriz de consistencia, matriz de validación y obtención de datos entre otros.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La industria textil cumple un rol importante en la economía mundial, este sector tiene una participación estratégica en avanzar y fomentar el desarrollo sostenible en muchos países, ya que genera ingresos y empleos para cualquier sociedad más aún para los países en desarrollo como en el caso de la industria peruana.

Sin lugar a duda, la industria textil genera competitividad en las empresas por lo cual estas deben emplear como prioridad en sus proyectos una serie de ventajas competitivas que las mantengan dentro del mercado, que para lograrlo deben contar con innovación tecnológica, certificaciones y la implementación de un sistema de producción para ofrecer calidad, seguridad y cuidado del medio ambiente orientadas al crecimiento económico del país.

Sin embargo, en el país existen muchas empresas textiles que carecen de un área de auditoría de calidad que permita evaluar su gestión de producción. Es por ello, por lo que consideramos que el funcionamiento de una auditoría interna proporcionará una calidad organizacional que permitirá a los empresarios a tomar una correcta decisión en cuanto a sus costos, materiales, recursos humanos y entre otros. que sean manejados con eficiencia, eficacia y economía, el realizar constantemente una revisión de la gestión de sus procesos mediante un control adecuado de los mismos, la auditoría de calidad nos brindara datos que nos permitan prever y tomar decisiones correctas a través de la lectura de sus conclusiones y recomendación para un futuro mejor de la gestión de producción, pieza clave en el desarrollo de las empresas textiles en el distrito de San Juan de Lurigancho.

Al respecto en el libro: sistemas de gestión de calidad, Gónzales y Arciniegas (2016) sostienen que:

La norma ISO-9001, especifica los requisitos a cumplir por un sistema de gestión de calidad y se utiliza internamente por las organizaciones para certificarse o con fines contractuales. Su objetivo principal es diseñar un sistema de gestión de calidad eficaz, para dar cumplimiento a los requisitos, especificaciones o necesidades del cliente. Esta norma especifica los requisitos a cumplir por un

sistema de gestión de calidad teniendo como objetivo primordial el mejoramiento continuo de las empresas.

Actualmente, la gestión de producción es esencial en toda empresa productiva ya que se basa en la planificación, ejecución y control de actividades, por lo que entendemos que el avance tecnológico permitirá que las industrias incorporen novedades en sus procesos productivos y así permitirá posicionarse en el mercado. Para la industria textil poseer una buena calidad en sus productos garantizara la atracción de los clientes y muchos beneficios a futuro, por ello aplicar un buen modelo de gestión de producción ayudará al negocio que llegue rápidamente al éxito. Bajo esta afirmación la auditoría de calidad es una herramienta clave para el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos en las empresas, permitiendo un mejor control preventivo en sus producciones.

Por tal motivo el presente trabajo de investigación es significativo para las empresas del distrito de San Juan de Lurigancho en cuanto a promover la aplicación de una auditoría de calidad que mejore sus procesos de producción de las industrias textiles y así obtener buenos resultados, teniendo en cuenta que esto implica tener empresarios responsables que mejoren su eficacia en la utilización de sus recursos para el desarrollo de la economía nacional.

Después de haber descrito la problemática relacionada con el tema, a continuación, con fines metodológicos fue delimitada en los siguientes aspectos:

1.1.1. Delimitación de la investigación

Luego de haber descrito la problemática del estudio de investigación, con fines metodológicos, a continuación, el trabajo se delimita en los aspectos siguientes:

Delimitación espacial

El ámbito donde se desarrolló la investigación son las empresas industriales del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima.

Delimitación temporal

El periodo en el cual se realizó la investigación comprendió el periodo 2019.

Delimitación social

Las técnicas destinadas al recojo de información, se aplicaron a trabajadores, gerentes o administradores de la industria textil.

Delimitación conceptual

a. Auditoría Interna

Según Arter (2004), el instituto de auditores internos ha definido la auditoría interna como:

Actividad independiente, objetiva, de consultoría y garantía, diseñada para añadir valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a la organización a alcanzar sus objetivos y aportar un enfoque sistemático disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos de control y de gobierno. (pág. 22)

b. Gestión de producción

Según Cuatrecasas (2012) determina que:

La actividad productiva desarrollada por una empresa debe estar organizada para lograr los objetivos previstos; optimizando en lo posible, técnica y económicamente. Con el empleo de un sistema de gestión más adecuado y avanzado.

Obtener el producto adecuado, es hacerlo con el mínimo empleo de recursos, por medio del proceso oportuno, gestionado, óptimo costes, tiempo y volumen de stocks mínimos y la máxima calidad posible. Referente a los costes, habrá que tener en cuenta no sólo los derivados del proceso y consumo de recursos, sino también los gastos fijos y las amortizaciones de las inversiones correspondientes. (pág. 79)

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema principal

¿De qué manera la Auditoría de Calidad impacta en la Gestión de Producción de las Industrias Textiles en el distrito de San Juan de Lurigancho 2019?

1.2.2. Problema secundario

- a. ¿De qué manera la planificación de auditoría de calidad influye en los procesos de producción de las Industrias Textiles en el distrito de San Juan de Lurigancho - 2019?

- b. ¿De qué forma el programa de auditoría de calidad influye en el control de costos de producción de las Industrias Textiles en el distrito de San Juan de Lurigancho - 2019?

- c. ¿En qué medida las evidencias de control de calidad influyen en la mejora de la productividad de las Industrias Textiles en el distrito de San Juan de Lurigancho - 2019?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar de qué manera la auditoría de calidad tiene un impacto en la gestión de producción de las industrias textiles en el distrito de San Juan de Lurigancho – 2019.

1.3.2. Objetivo específico

- a. Determinar si la planificación de auditoría de calidad influye en los procesos de producción de las Industrias Textiles en el distrito de San Juan de Lurigancho – 2019.

- b. Evaluar si el programa de auditoría de calidad influye en el control de costos de producción de las Industrias Textiles en el distrito de San Juan de Lurigancho – 2019.

- c. Analizar si las evidencias de control de calidad influyen en la mejora de la productividad de las Industrias Textiles en el distrito de San Juan de Lurigancho – 2019.

1.4. Justificación de la investigación

El presente estudio se justifica porque se encontró la ausencia de la Auditoría de Calidad como herramienta de control, aseguramiento y eficiencia de las operaciones en la Gestión de Producción de las Industrias Textiles en el distrito de San Juan de Lurigancho – 2019.

1.4.1. Importancia

La aplicación de la auditoría de calidad ayudará a mejorar la gestión de producción en las Industrias Textiles, mediante la aplicación correcta de las herramientas de Calidad que fortalecerá el control y aseguramiento de un proceso productivo basado en lineamientos de crecimiento, lo que contribuirá con el logro de los objetivos y metas trazados.

1.4.2. Viabilidad de la investigación

El estudio es viable ya que se cuenta con la información virtual y la experiencia necesaria en el rubro para llevar a cabo dicha investigación.

1.5. Limitaciones

Se han encontrado ciertas limitaciones para el desarrollo de la presente investigación, debido a la pandemia que aqueja al país, lo cual limita el acceso de información presencial para su desarrollo. Por tanto, el tema a desarrollar es de información limitada.

Para superar esta limitación, decidimos hacer uso de las herramientas tecnológicas y llegar a la información de manera virtual, accediendo a múltiples plataformas de consultas e indagando a través de ellas, haciendo nuestra investigación viable.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Hernández, J. (2019), en su tesis titulada “Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad con base en la norma ISO 9001:2015 en la empresa LIPOGEN S.A.S”. Trabajo de grado para optar al título de ingeniero industrial. Universidad católica de Colombia. Bogotá, Colombia.

Plantea la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad para la empresa debido al gran crecimiento que se ha podido observar en sus últimos años, por lo cual se pudo evidenciar que las empresas que cuentan con una certificación en calidad logran obtener un impacto positivo en sus índices de productividad y también en su sistema financiero. En un estudio realizado en una zona de Cartagena Colombia a las empresas del sector industrial se determinó la importancia de estas certificación para el mejoramiento de la eficiencia en los procesos de producción, valor agregado a los productos y un crecimiento económico.

Menciona el autor que la empresa no cuenta con una planeación estratégica debidamente formulada y las actividades de los procesos se realizan sin controles solo con el fin de cumplir con los pedidos, lo que ha originado que se den fallas en la ejecución de actividades y que estas falencias se reflejan en el desempeño general de la empresa e implique la insatisfacción del cliente.

En nuestra opinión determinamos que la implementación de un sistema de gestión de calidad en las empresas brindará un gran beneficio a futuro en cuanto al cumplimiento de los requisitos del cliente y además demostrará la conformidad con los requerimientos del modelo de gestión de calidad. Además, disminuye los riesgos en los procesos permitiendo una mejora en el desempeño global de la organización.

Lanchimba, V. (2019), en su tesis titulada “Auditoría de calidad al sistema de producción y a la satisfacción del cliente en la empresa Muebles Alex de la parroquia Huambaló del Cantón Pelileo”. Para la obtención del título de

ingeniero en contabilidad superior auditoría y finanzas CPA. Universidad Regional Autónoma de los Andes. Ambato, Ecuador.

Analiza en el presente estudio que al no realizar una auditoría de calidad la empresa cuenta con producción defectuosa debido a muchas causas por lo cual se ha visto perjudicado en cuanto a quejas y devoluciones por parte del cliente debido a que no tiene un manual de procedimientos para la calidad en su producción. Dicha investigación nos da a conocer que la empresa tiene como objetivo principal ejecutar una auditoría de calidad tomando en cuenta los criterios de la norma ISO 9001-2015 para su sistema de producción de muebles y determinar el impacto de la satisfacción del cliente.

Se ha determinado que la auditoría de calidad permitirá la adecuada planificación y control de los procesos de producción para así conocer con exactitud el porcentaje de eficiencia y eficacia, cumpliendo con los estándares de calidad de la norma ISO 9001-2015.

Pérez, D. (2016), en su tesis titulada “Estrategias de Gestión de calidad para el departamento de producción de la Hacienda San José”. Para la obtención del título de ingeniero en contaduría pública y auditoría. Universidad Estatal de Milagro, Ecuador.

Cuyo problema observado fue la ausencia de mejoras de innovación en su proceso de producción por lo que ha provocado problemas de fidelización de sus clientes estables y esto se ve reflejado en su rentabilidad de la Hacienda San José.

Por lo cual como objetivo general de la investigación es establecer estrategias de gestión de calidad en su área de producción bajo la norma ISO 9001, cabe señalar que la implementación de un sistema de gestión de calidad tendrá resultados positivos si identifican y definen objetivos estratégicos que les permita lograr satisfacer al cliente, en base a esto el autor concluye que se debe mantener el sistema actualizado mediante un seguimiento operacional, es decir con una auditoría de calidad que ayudará a la Hacienda San José en su mejora continua, así mismo mapear los procesos y actividades en base a los requisitos de la ISO 9001-2015.

Por ello, las empresas al contar con la certificación de calidad tienen un compromiso fundamental de garantizar que los registros de actividades se

cumplan de manera constante, para así detectar a tiempo ciertas falencias que de alguna manera afecta a todas las áreas de la organización.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Yaranga, B. (2018), en su tesis titulada “El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las empresas del Perú: caso empresa Hilandera S.A.C. – Lima, 2017”. Para optar al título profesional de contador público. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Se tuvo como objetivo general determinar y describir la influencia del control interno en la gestión de inventarios de las empresas del Perú y de la empresa, INDUSTRIA HILANDERA S.A.C - Lima 2017. Se definió que la organización cuenta con un método de control interno en la gestión de inventarios relativamente bueno, a pesar de ello existen diversas diferencias respecto al personal que están a cargo del área de almacén, es por ello por lo que se determinó que la empresa no cuenta con profesionales idóneos.

La conclusión a la que se ha llegado es que el control interno en la gestión de inventarios es de mucho valor en las empresas del Perú y en la empresa. Los que apliquen controles internos en sus operaciones, sabrán la situación real de los propios resultados, capaces de verificar que los controles ejecuten una mejor visión sobre su gestión. Por lo tanto, la gestión de los inventarios, la cual es una actividad básica en la dirección de operaciones de cualquier empresa, existe diversos métodos que pueden ser formulados en función de varios factores, como la toma de decisiones y costes de inventarios, entre otros.

Culquicondor, D. (2017), en su tesis “Los mecanismos de control interno de las micro y pequeñas empresas comercializadoras de prendas de vestir en el mercado central de Piura y su impacto en los resultados de gestión del año 2016”. Para optar al título profesional de contador público. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

El estudio realizado nos muestra que las Micro y Pequeñas Empresas en investigación no cuenta con un manual de procedimiento y tareas que definen el control interno, por ello no los trabajadores solo realizan su labor cotidiana sin buscar la eficacia del producto.

Por lo tanto, podemos concluir que, si no se sigue un procedimiento de tareas a cumplir, los resultados pueden ser perjudiciales para la empresa. Debido a que no hay un control interno y solo se realizan las labores de manera cotidiana.

Artola, L. (2001), en su tesis “Optimización de la gestión de la producción de tejido de punto”. Para optar al título profesional de ingeniero industrial. Universidad Nacional de Ingeniería.

Se tiene por objetivo principal optimizar la gestión de la producción del tejido de punto, a través del proceso y un sistema productivo, con la finalidad de controlar la producción y a la vez focalizar las acciones correctivas. El diagnóstico situacional de la organización revela deficiencias en la gestión del sistema productivo causado fundamentalmente por la mala aplicación de políticas de control de procesos y de los rendimientos en cada área de trabajo.

La conclusión a la que llegamos es de que se necesita mejorar la gestión de producción mediante un sistema de tareas a cumplir con el fin de elaborar en equipo de trabajo sólido, obteniendo procesos definidos y óptimos que permitan tener existencias de calidad.

A partir de los diferentes autores citados en la investigación, se ha encontrado que la auditoría de calidad es una herramienta que permite fomentar un mejor control de calidad en su sistema de producción de las industrias textiles con el fin de evitar inconsistencias en los procesos y perder la fidelización de los clientes, y esto recae directamente en la disminución de la rentabilidad. Es por ello que la tesis busca proponer.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Auditoría de calidad

2.2.1.1. Concepto

Según Arter (2004) nos dice que: “La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva, de consultoría y de garantía, diseñada para añadir valor y mejorar las operaciones de una organización” (pág. 22). Por ello concluimos que, la auditoría de calidad sirve para reducir inconvenientes, errores, mejorar la

eficacia de la empresa y acercarla a los niveles de calidad reconocibles en el mercado y ante la competencia.

2.2.1.2. Objetivo de la Auditoría de Calidad

Según Guevara (2015) nos dice que: “Los principales objetivos del programa de auditoría interna consistían en: Determinar el sistema de control interno, investigar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de la empresa, informar de lo detectado y sugerir medidas correctoras cuando se procediera” (pág. 20). De acuerdo con lo mencionado, concluimos que el objetivo de la auditoría de calidad exige al auditor, la utilización de procedimientos de enfoque general y sistemático, que permitan cumplir procedimientos e instrucciones en la que la eficiencia y eficacia puedan ser incrementadas.

2.2.1.3. Modelo de Auditoría de Calidad

Según Atehortúa (2005) nos dice: “Los conceptos fundamentales son: Orientación hacia los resultados, gestión por procesos, desarrollo e implicación, aprendizaje e innovación para una mejora continua” (pág. 19). Cabe agregar que, el modelo de auditoría es una herramienta fundamental para tener un buen funcionamiento y desarrollo dentro de la empresa.

El modelo sirve para reducir inconvenientes, errores, mejorar la eficacia de la empresa y acercarla a los niveles de calidad reconocibles en el mercado.

2.2.1.4. Procedimientos de la Auditoría de Calidad

Según Cortéz (2015) nos dice que el sistema de gestión de calidad se define como: “El conjunto de actividades que determina la política de calidad, los objetivos y responsabilidades” (pág. 10). Con lo expuesto podemos concluir que, la auditoría de calidad conlleva a un proceso sistemático realizado por la empresa de manera independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el cumplimiento del criterio de auditoría.

2.2.1.5. Sistema de Gestión Calidad

Según González (2016) nos dicen que:

Las Normas ISO-9001, especifica los requisitos a cumplir por un sistema de gestión de calidad y se utiliza internamente y la ISO-9004, maneja criterios con objetivos más amplios, concentrándose en el mejoramiento continuo del desempeño y en la eficacia global de la organización. Ambas fueron estructuradas como un par de normas coherentes para los sistemas de gestión de calidad, de tal manera que sean complementarias entre sí. (pág. 20)

Con respecto a lo mencionado podemos acotar lo siguiente, el sistema de Gestión de Calidad sirve para realizar un conjunto de actividades de forma ordenada y coordinada, que permite ofrecer productos o servicios de calidad para la satisfacción de los clientes. Lo que ayuda a la empresa a planear, controlar y mejorar de una forma organizada los objetivos de calidad.

2.2.2. Gestión de producción

2.2.2.1. Gestión

Según Fernández (2010), define que:

Gestión es formular los objetivos y diseñar los procesos, formar y motivar a los trabajadores, así como fijar incentivos adecuados con el fin de fabricar productos de máxima calidad y una producción más rápida a costes más bajos lo cual la alta dirección debe tomar como iniciativa (pág. 41).

“La gestión de producción puede estructurarse jerárquicamente en tres niveles: planificación de operaciones, gestión de materiales y programación de operaciones. Estos niveles responden a una toma de decisiones a lo corto, medio y largo plazo” (Companys y Fonollosa, 1989, pág. 13).

Cada uno de esos niveles cumple una función dentro de la gestión de producción:

Planificación de operaciones: su fin es establecer la distribución correcta de los recursos productivos que procura alcanzar con sus objetivos. Además, utilizando como herramienta un plan maestro se verán mejor los resultados de la actividad.

Gestión de operaciones: tiene como objetivo garantizar los materiales correctos y en el tiempo adecuado

Programación de operaciones: consiste en establecer el detalle donde y cuando va a desarrollarse cada orden de producción, también indica el orden y tiempo que se va a realizar.

Podemos concluir que gestión es llevar a cabo responsabilidades sobre un proceso, lo que conlleva realizar las coordinaciones necesarias para el cumplimiento de las actividades de la empresa. Asimismo, la alta dirección tomará las decisiones correctas de los resultados obtenidos.

2.2.2.2. Producción

“Se entiende como producción a los diferentes procesos, técnicas y estrategias, aplicados de forma sistemática, a través de los cuales una empresa puede obtener determinados bienes y servicios e incrementar su valor para satisfacer la demanda de sus clientes” (Buzón, 2019, pág. 12).

Según Robbins y De Cenzo (2009) determina:

“La gestión de producción se refiere al diseño, operación y control de los procesos de transformación, que convierten recursos como la mano de obra y las materias primas en los productos y servicios que se venderán a los clientes” (pág. 382). En conclusión, de acuerdo con las definiciones presentadas, el término producción sintetiza lo que es la creación o transformación de bienes y servicios a través de una serie de procesos y utilización de recursos.

2.2.2.3. Procesos de producción

Cuatrecasas (2012), determina que:

Dichos procesos están formados por conjunto de actividades coordinadas para efectuar la producción con la determinación correcta de los medios, de acuerdo con los métodos más adecuados, de manera que se obtenga

el producto con la máxima productividad y calidad y el mínimo tiempo y coste (pág. 52).

Incluido en sus comentarios, este autor señala que coincide con la propuesta de Alford de estudiar cada operación y cada manipulación de material de manera de averiguar su necesidad y su eficacia en el proceso productivo.

Podemos concluir que los procesos de producción para las empresas industriales son lo más esencial debido a que la realización correcta de los métodos empleados será una ventaja importante para disminuir los despilfarros.

2.2.2.4. Control de costos

“Se entiende por costo a la suma de erogaciones en que incurre una persona para la adquisición de un bien o servicio, con la intención de que genere un ingreso en el futuro” (Rojas, 2007, pág. 9).

Un sistema de costos bien diseñado, acorde con las características de la empresa tendrá como objetivo principal determinar e informar acerca del costo unitario, ofreciendo la seguridad de que la información proporcionada a la gerencia será un medio eficaz para la toma de decisiones (Jiménez y Espinoza, 2007, págs. 151-152).

Podemos concluir que el control de costos impacta en los procesos de todas las áreas de la organización y su manejo es de relevancia para gestionar compras innecesarias, evaluar un mejor precio, incrementar ganancias, entre otros. Por ello llevar un control de costos garantiza rentabilidad y el crecimiento de la empresa.

2.2.2.5. Mejora de la producción

Cruelles (2012) define,

La productividad es una ratio que mide el grado de aprovechamiento de los factores que influyen a la hora de realizar un producto, cuanto mayor sea la productividad menos serán los costes de producción y por lo tanto aumenta nuestra competitividad dentro del mercado (pág. 30).

Podemos concluir que produciendo la misma cantidad de productos con menos recurso de tiempo y costos estaríamos hablando de productividad en una

empresa. Por lo tanto, también se garantiza un sistema de gestión eficiente en sus procesos.

Según Fernández (2010) determina que, “la mejora continua asegura la estabilización del proceso y posibilidad de mejora. Cuando hay crecimiento y desarrollo en una organización, es necesaria la identificación de los procesos y un análisis medible de cada paso llevado a cabo” (pág. 29).

Este autor señala que algunas de las herramientas utilizadas incluyen las acciones correctivas, preventivas y el análisis de la satisfacción de los clientes, lo cual es una forma más efectiva de mejora de calidad y la eficiencia en las empresas. Se analiza que la mejora continua es una herramienta que permite organizar el trabajo “a la medida” de una manera más cómoda y productiva.

A partir de los diferentes autores citados en la investigación, se ha determinado que la auditoría de calidad brinda ayuda primordial a la gerencia, como herramienta para evaluar y mejorar las operaciones de una organización, así como contribuir al cumplimiento de sus objetivos y metas.

2.3. Definiciones de términos básicos

- **Control interno:**

Es el sistema integrado por un esquema de organización y el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad.

- **Gestión:**

La define como el conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto. La gestión es también la dirección o administración de una compañía o de un negocio.

- **Plan de Auditoría:**

Es el documento en el cual se resumen las decisiones más importantes relativas a la estrategia para el desarrollo de la auditoría.

- **Programa de Auditoría:**

El Programa de Auditoría, sirve como guía (instructivo) del equipo de auditoría. Como medio para controlar y registrar el desarrollo de la auditoría.

- **Eficacia:**

La eficacia es la capacidad de lograr un efecto deseado, esperado o anhelado.

- **Erogaciones:**

Se consideran erogaciones tanto los gastos como las inversiones que realice el contribuyente en un año calendario, sea cual fuere el nombre con que se les designe. Desembolsos en efectivo.

- **Costes:**

El coste de un producto es el sacrificio económico que tiene que realizar una entidad para llevar a cabo las actividades necesarias para fabricarlo, entregarlo a sus clientes y cobrar su precio.

- **No conformidad:**

Incumplimiento de un requisito.

- **Acciones correctivas:**

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable y prevenir que vuelva a producirse.

- **Acciones preventivas:**

Acción para eliminar la causa de una posible no conformidad u otra situación potencial no deseada, que aún no ocurre o no se materializa.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis general

La Auditoría de Calidad influye favorablemente en la gestión de producción de las industrias textiles en el distrito de San Juan de Lurigancho - Lima, 2019.

3.2. Hipótesis específicas

- a) La planificación de auditoría de calidad influye en los procesos de producción de las industrias textiles en el distrito de San Juan de Lurigancho – 2019.
- b) El programa de auditoría de calidad influye en el control de costos de las industrias textiles en el distrito de San Juan de Lurigancho – 2019.
- c) Las evidencias de control de calidad influyen en la mejora de productividad de las industrias textiles en el distrito de San Juan de Lurigancho – 2019.

3.3. Operacionalización de variables

3.3.1. Variable independiente

X. La Auditoría de calidad

Operacionalización de la Auditoría de Calidad

Definición Conceptual	<p>Según Arter (2003), el instituto de auditores internos ha definido la auditoría interna como:</p> <p>Actividad independiente, objetiva, de consultoría y garantía, diseñada para añadir valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a la organización a alcanzar sus objetivos y aportar un enfoque sistemático disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos de control y de gobierno (pág. 22).</p>	
Definición Operacional	Indicadores	Índices
	X1: Planificación de auditoría de calidad	1.1 Plan de Auditoría. 1.2 Hoja de tareas a realizar.
	X2: Programa de auditoría de calidad	2.1 Control de los papeles de trabajo. 2.2 Técnicas y Procedimientos de la Auditoría de calidad.
	X3: Evidencias de control de calidad	3.1 Control de evidencias físicas y analíticas. 3.2 Control de evidencias, documentos y testimonios.
Escala Valorativa	Nominal	

Tabla 3.3.1. Operacionalización de la variable independiente auditoría de calidad

Fuente: Elaboración propia.

3.3.2. Variable dependiente

Y: Gestión de producción

Operacionalización de gestión de producción

<p>Definición Conceptual</p>	<p>Según Cuatrecasas (2012), determina que:</p> <p>La actividad productiva desarrollada por una empresa debe estar organizada para lograr los objetivos previstos; optimizando en lo posible, técnica y económicamente. Con el empleo de un sistema de gestión más adecuado y avanzado (pág. 79).</p>	
<p>Definición Operacional</p>	<p>Indicadores</p>	<p>Índices</p>
	<p>Y1: Procesos de producción</p>	<p>1.1 Planificación de los procesos de producción. 1.2 Control de los procesos.</p>
	<p>Y2: Control de costos</p>	<p>2.1 Optimización de los recursos. 2.2 Estrategia de costos.</p>
<p>Y3: Mejora de la productividad</p>	<p>3.1 Alcance de metas y objetivos de producción. 3.2 Eficiencia y eficacia de producción.</p>	
<p>Escala Valorativa</p>	<p>Nominal</p>	

Tabla 3.3.2. Operacionalización de la variable dependiente gestión de producción

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Diseño metodológico

Es una investigación no experimental, cuyo diseño metodológico es el transeccional correlacional, que sigue el siguiente modelo:

O x r O y

Dónde:

O = Observación

X = La auditoría de calidad

Y= Gestión de producción

R = Relación entre variables

4.1.1. Tipo de investigación

Por el tipo de investigación, el presente estudio reúne las condiciones necesarias para ser denominado como una “investigación aplicada” dado que el alcance de este trabajo es directamente práctico, busca ser aplicado y se basa en la normatividad de los organismos reguladores, la legislación vigente y el uso de técnicas de recopilación de información.

4.1.2. Estrategias o procedimiento de contrastación de hipótesis

Para contrastar las hipótesis planteadas se usará la distribución cuadrada, ya que los datos para el análisis deben estar en forma de frecuencias. La estadística chi cuadrada es la más adecuada debido a que las pruebas son las evidencias muestrales, y si las mismas aportan resultados significativamente diferentes de los planteados en las hipótesis nulas, esta es rechazada, y en caso contrario es aceptable, teniendo en cuenta el siguiente procedimiento:

- Formular la hipótesis nula (H0):
- Formular la hipótesis alternativa (Ha)
- Fijar el nivel de significación (α), Es la probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo verdadera, su rango de variación está entre los valores $1\% \leq \alpha \leq 10\%$, y está asociada al valor de la tabla Ji-Cuadrado que determina el punto crítico (X_{2t}).
- Calcular la prueba estadística con la fórmula siguiente:

$$\chi_e^2 = \sum \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$$

Dónde:

o_i = Valor observado producto de las encuestas.

e_i = Valor esperado en base al valor esperado.

X_{2c} = Valor del estadístico obtenido en la tabla chi cuadrado.

Se debe comparar los valores de la prueba con los valores de la tabla de distribución chi-cuadrado.

Gráfico de Chi Cuadrado

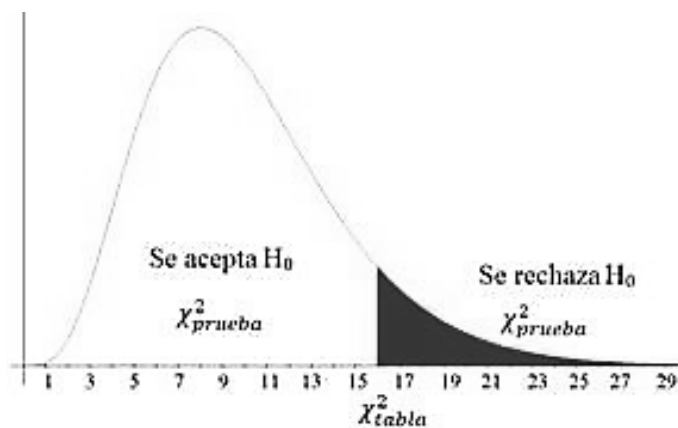


Figura N° 4.1.2. Grafica del chi cuadrado con zona de aceptación de hipótesis y de rechazo de hipótesis, *gráfico de ejemplo*

Fuente: SPSS edición IBM® SPSS® Statistics 26

4.2. Población y muestra

4.2.1. Población

La población objeto de estudio estuvo conformada por 100 personas vinculadas a 50 industrias textiles, la información recopilada del total de empresas se realizó a través de las plataformas virtuales de SUNAT, el Ministerio de Producción e INEI, así como por contacto telefónico. Esta cuenta con la participación de profesionales responsables del área de calidad y personal capacitado en la labor de producción, que pueda responder a las interrogantes.

4.2.2. Muestra

Para la determinación óptima del tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula del muestreo aleatorio simple que se usa en variables cualitativas, para técnicas de encuestas que se detallan a continuación.

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{E^2 (N-1) + Z^2 P Q}$$

Dónde:

n: Es el tamaño de la muestra por determinar.

N: El total de la población. Personal dedicado al sector de industria textil en San Juan de Lurigancho (100).

P: Representa la proporción de profesionales del área de calidad dedicados al rubro del sector textil en el distrito de San Juan de Lurigancho, para el caso del presente estudio, se asume (P=0.5).

Q: Representa la proporción de personal capacitado del área de producción dedicadas al rubro del sector textil en el distrito de San Juan de Lurigancho, para el caso del presente estudio, se asume (Q=0.5).

Z = Representa el valor asociado al nivel de confianza ubicado en la tabla de distribución normal estándar, para el caso del presente estudio se considera una confianza del 95%, correspondiendo un valor de Z=1.96.

E = Representa el error estándar de la estimación, que existe en todo trabajo de investigación, el rango de variación es $1\% \leq \varepsilon \leq 10\%$, para el caso del presente estudio, se considera un valor del 8%.

Entonces, a un nivel de confianza de 95% y 8% como margen de error “n” es:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.25)(100)}{(0.08)^2(100 - 1) + (1.96)^2(0.25)}$$

n = 60 Personas

4.3. Técnicas de recolección de datos

4.3.1. Descripción de los métodos, técnicas e instrumentos.

Los métodos de investigación a emplearse en el proceso de investigación son: El método descriptivo, estadístico, de análisis - síntesis, entre otros, que conforme con el desarrollo de la investigación se den indistintamente.

Con relación a las técnicas de investigación. Se utilizó encuesta virtual, que se caracteriza por su amplia utilidad en la investigación social por excelencia, debido a su versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que se obtienen mediante el formulario.

4.3.2. Procedimiento de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos

Validez

El procedimiento de validez se orienta para garantizar su eficacia y efectividad de las técnicas e instrumentos de investigación, fundamentalmente si estos miden con objetividad, precisión, veracidad y autenticidad de aquello que se desea medir de las variables.

Tabla de validez

Calificación del instrumento de la validez por juicio de expertos

N°	Expertos	Calificación
01	Asesor 1	Aprobado
02	Asesor 2	Aprobado
03	Asesor 3	Aprobado

Tabla N° 4.3.1. Tabla de validez

Fuente: *Elaboración propia*

Confiabilidad

Asimismo, para comprobar su confiabilidad se aplicó una prueba piloto con 6 colaboradores de las empresas (de acuerdo con la muestra), contemplados al azar, para comprobar la calidad de la información obteniendo resultados óptimos y con ello tener como resultado el Alfa de Cronbach.

Escala: AUDITORÍA DE CALIDAD Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN DE PRODUCCIÓN

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Valido	6	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	6	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alpha de Cronbach	Alpha de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,947	,950	14

Tabla N° 4.3.2. Cálculo del alfa de Cronbach con el SPSS 26

El resultado estadístico es de 0.947 como conclusión el índice que nos brinda el alfa de Cronbach es de confiabilidad excelente.

Rangos de nivel de confiabilidad

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[Inaceptable
[0,5 ; 0,6[Pobre
[0,6 ; 0,7[Débil
[0,7 ; 0,8[Aceptable
[0,8 ; 0,9[Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

Tabla N° 4.3.3. Rangos de nivel de confiabilidad

Fuente: Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje

4.4. Técnicas para el procesamiento de la información

Técnica de Estadística Descriptiva

Para la presente investigación se utilizó como técnicas lo siguiente: tablas de distribución de frecuencias, representaciones gráficas y la interpretación.

Técnica de Estadística Inferencial

Se tabuló la información a partir de los datos obtenidos haciendo uso del programa computacional SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) edición IBM® SPSS® Statistics 26, versión en español, del modelo de correlación de Pearson y nivel de confianza del 95%.

4.5. Aspectos éticos

El código de ética de la Universidad San Martín de Porres y de la Comunidad Científica Internacional, han sido tomados en consideración para la elaboración de este trabajo, por tanto, los datos fueron obtenidos de forma legal. Asimismo, los participantes fueron informados de los objetivos de esta investigación y se respetó la confidencialidad de los informantes.

Además, se tomó en cuenta la participación honesta y el respeto a los derechos de autor que nos han brindado la información para esta investigación. El desarrollo del estudio relacionado con la auditoría de calidad y su impacto en la gestión de producción en el distrito de San Juan de Lurigancho del 2019, ha permitido conocer los alcances que tiene esta investigación, ello no afectará los aspectos éticos y morales, toda vez que la información se obtenga se llevará a cabo dentro del marco establecido para el acogimiento de la información.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Presentación

En este capítulo presentamos el proceso que lleva a la demostración de cumplimiento de las hipótesis de la investigación “La Auditoría de Calidad y su Impacto en la Gestión de Producción de las Industrias Textiles en el distrito de San Juan de Lurigancho 2019”.

Comprende ejecutar el cumplimiento de los objetivos secundarios de la investigación:

- a. Se determinó si la planificación de auditoría de calidad influye en los procesos de producción de las Industrias Textiles en el distrito de San Juan de Lurigancho – 2019.
- b. Se determinó si el programa de auditoría de calidad influye en el control de costos de producción de las Industrias Textiles en el distrito de San Juan de Lurigancho – 2019.
- c. Se determinó si las evidencias de control de calidad influyen en la mejora de la productividad de las Industrias Textiles en el distrito de San Juan de Lurigancho – 2019.

5.2. Interpretación de resultados

Se llevó a cabo aplicando la técnica científica de la encuesta efectuada a la muestra obtenida de 60 colaboradores, conformada por profesionales, contadores y personal capacitado de las Industrias Textiles ubicadas en el distrito de San Juan de Lurigancho.

Como resultado de la recolección de datos, se procedió a la presentación, interpretación y análisis de las respuestas.

Variable Independiente (x): Auditoría de Calidad

5.2.1. La pregunta de X: ¿Cree usted que la auditoría de calidad permitirá resolver los problemas de gestión en la Industria Textil?

Tabla N° 5.2.1. La auditoría de calidad en las industrias textiles

Alternativas	Cantidad			
	Frecuencia	%	Acumulado	%
Totalmente de acuerdo	22	37%	22	37%
De acuerdo	29	48%	51	85%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	10%	57	95%
En desacuerdo	2	3%	59	98%
Totalmente en desacuerdo	1	2%	60	100%
Total	60	100%		

Fuente: Profesionales y Personal Capacitado. Elaboración propia.

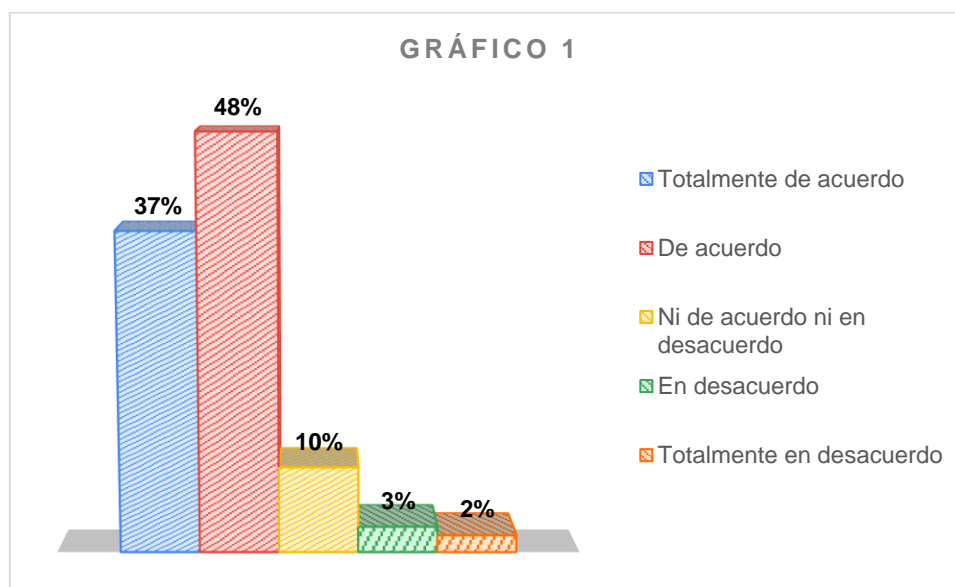


Figura N° 5.2.1. La auditoría de calidad en las industrias textiles

En lo concerniente a esta interrogante, tal como se muestra en la Tabla N° 5.2.1. y el Figura N° 5.2.1., se encontró que el 85% del total de 60 encuestados están de acuerdo que la auditoría de calidad permitirá resolver los problemas de gestión en la industria textil, el 10% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo que la auditoría de calidad permitirá resolver los problemas, el 3% está en desacuerdo en resolver los problemas

de gestión y el 2% está totalmente en desacuerdo en que la auditoría de calidad funcione.

Con respecto al resultado de la pregunta, evidencia a la mayor parte de los encuestados que se encuentran a favor de que la auditoría de calidad permitirá resolver los problemas de gestión, con lo que se puede deducir que las industrias textiles desean implementar una auditoría de calidad que les permita detectar los errores y mejorar su funcionamiento.

X1: Planificación de auditoría de calidad

5.2.2. La pregunta X1: ¿Qué tan de acuerdo está usted que el plan de auditoría elaborado por el área de auditoría de calidad sea apropiado para la ejecución del control de producción?

Tabla N° 5.2.2. El plan de auditoría en las industrias textiles

Alternativas	Cantidad			
	Frecuencia	%	Acumulado	%
Totalmente de acuerdo	21	35%	21	35%
De acuerdo	33	55%	54	90%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	8%	59	98%
En desacuerdo	1	2%	60	100%
Totalmente en desacuerdo	0	0%	60	100%
Total	60	100%		

Fuente: Profesionales y Personal Capacitado. Elaboración propia.

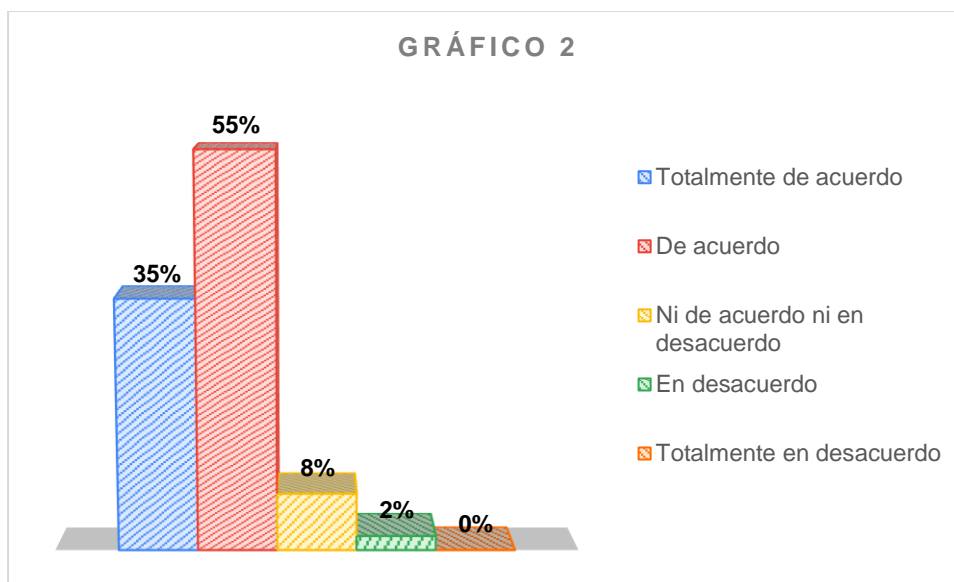


Figura N° 5.2.2. El plan de auditoría en las industrias textiles

En lo concerniente a esta interrogante, se encontró que el 90% compuesto por 54 encuestados respondieron que el plan de auditoría elaborado por el área de auditoría de calidad es apropiado para la ejecución del control de producción, el 8% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo que el plan de auditoría sea apropiado y el 2% está en desacuerdo en aplicar de un plan de auditoría en la ejecución del control de producción.

Según el resultado de la siguiente encuesta, podemos deducir que la mayor parte de los encuestados están de acuerdo que el plan de auditoría sea elaborado por el área de auditoría de calidad para un mejor control de la producción, con ello se puede concluir que las industrias textiles desean mejorar el desarrollo de sus procesos.

5.2.3. La pregunta X2: ¿Cree usted que la hoja de tareas a realizar contribuye en el desarrollo de los procesos de producción de la Industria Textil?

Tabla N° 5.2.3. Hoja de tareas a realizar en la industria textil

Alternativas	Cantidad			
	Frecuencia	%	Acumulado	%
Totalmente de acuerdo	19	32%	19	32%
De acuerdo	37	61%	56	93%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	5%	59	98%
En desacuerdo	0	0%	59	98%
Totalmente en desacuerdo	1	2%	60	100%
Total	60	100%		

Fuente: Profesionales y Personal Capacitado. Elaboración propia.

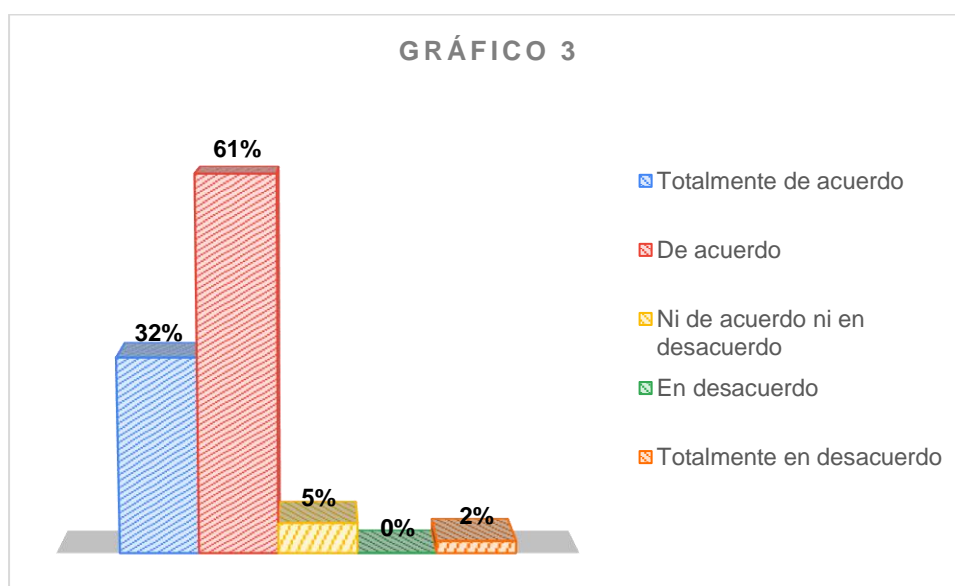


Figura N° 5.2.3. Hoja de tareas a realizar en la industria textil

En lo referente a esta interrogante, tal como se muestra en el Figura N° 5.2.3., se encontró que el 93% de los encuestados representados por 56 colaboradores respondieron que están de acuerdo con la hoja de tareas a realizar debido a que contribuye en el desarrollo de los procesos de producción, el 5% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo que la hoja de tareas a realizar contribuya y el 2% está totalmente en desacuerdo que la hoja de tareas a realizar.

Con respecto a la pregunta anterior, sobre la hoja de tareas a realizar, en su mayoría se encuentran de acuerdo en la implementación de nuevas herramientas de trabajo, por ello concluimos que las industrias textiles desean implementar mejorar en su gestión, porque ello contribuye en el desarrollo de los procesos de producción logrando obtener un orden de acuerdo con la planificación realizada.

X2: Programa de auditoría de calidad

5.2.4. La pregunta X3: **¿Considera usted que el control de los papeles de trabajo del proceso productivo, le da la seguridad de identificar los errores de producción?**

Tabla N° 5.2.4. Control de los papeles de trabajo en las industrias textiles

Alternativas	Cantidad			
	Frecuencia	%	Acumulado	%
Totalmente de acuerdo	21	35%	21	35%
De acuerdo	33	55%	54	90%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	10%	60	100%
En desacuerdo	0	0%	60	100%
Totalmente en desacuerdo	0	0%	60	100%
Total	60	100%		

Fuente: Profesionales y Personal Capacitado. Elaboración propia.

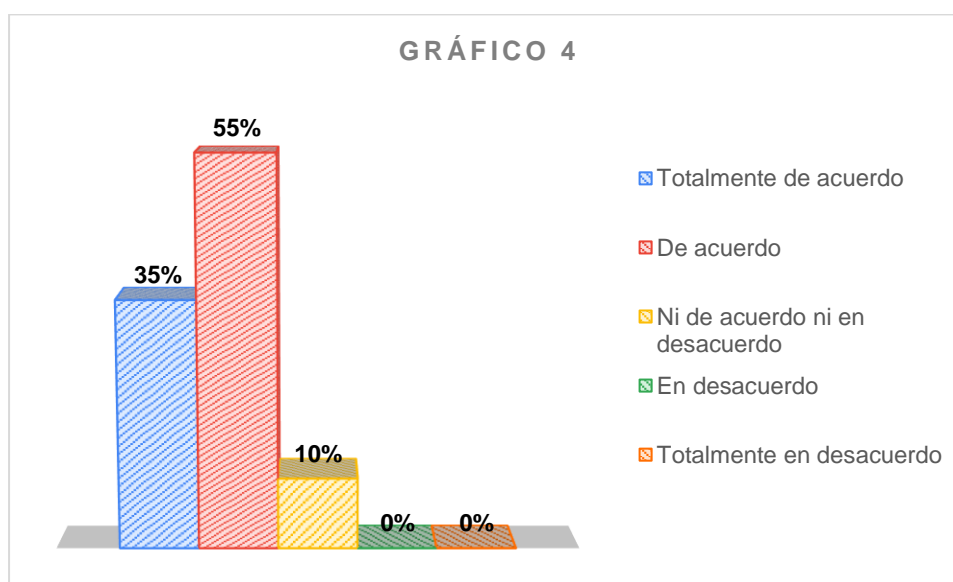


Figura N° 5.2.4. Control de los papeles de trabajo en las industrias textiles

En lo referente a esta interrogante, tal como se muestra en la Tabla N° 5.2.4. y el Figura N° 5.2.4., se encontró que el 90% de los encuestados representados por 54 colaboradores respondieron que están de acuerdo con el control de los papeles de trabajo del proceso productivo, le da la seguridad de identificar los errores de

producción y el 10% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo que le de seguridad identificar los errores de producción.

Analizando el resultado anterior, la mayoría de los encuestados se encuentran de acuerdo con el control de los papeles de trabajo, con ello concluimos que las industrias textiles desean llevar un mejor control de los procesos realizados con el fin de obtener mejor indicadores de gestión.

5.2.5. La pregunta X4: ¿Considera usted que las técnicas y procedimientos de la auditoría de calidad implementados a la Industria Textil influye al logro de metas y objetivos trazados por la alta dirección?

Tabla N° 5.2.5. Técnicas y Procedimientos de la auditoría de calidad en las industrias textiles

Alternativas	Cantidad			
	Frecuencia	%	Acumulado	%
Totalmente de acuerdo	21	35%	21	35%
De acuerdo	33	55%	54	90%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	10%	60	100%
En desacuerdo	0	0%	60	100%
Totalmente en desacuerdo	0	0%	60	100%
Total	60	100%		

Fuente: Profesionales y Personal Capacitado. Elaboración propia.

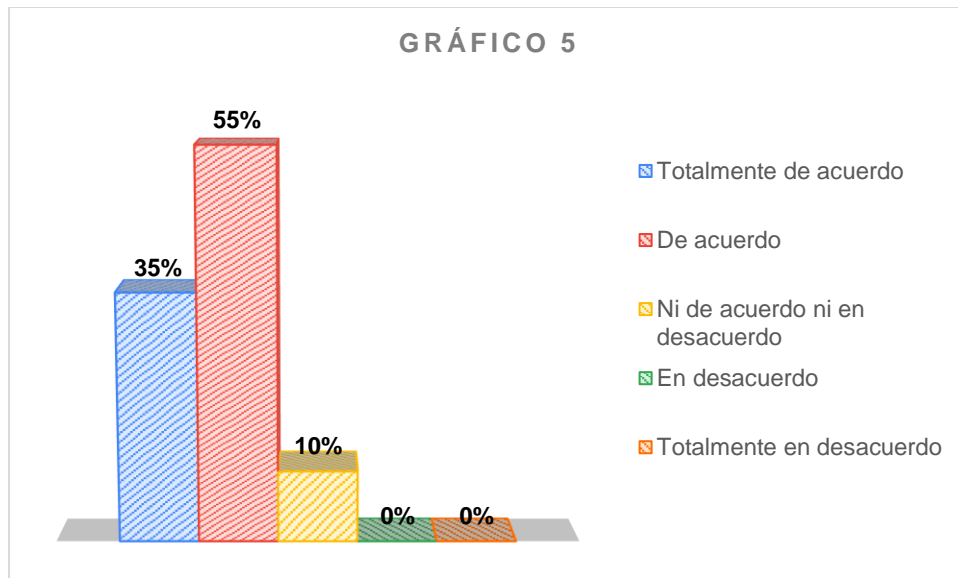


Figura Nº 5.2.5. Técnicas y Procedimientos de la auditoría de calidad en las industrias textiles

En lo referente a esta interrogante, se encontró que el 90% del total de 60 encuestados respondieron estar de acuerdo que las técnicas y procedimientos de la auditoría de calidad implementadas a la industria textil influye al logro de metas y objetivos trazados por la alta dirección y el 10% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo que las técnicas y procedimientos influya al logro.

De acuerdo con los resultados, la mayoría de los encuestados está conforme con la implementación de técnicas y procedimientos de auditoría de calidad, por ende, concluimos que, si se logra obtener un correcto orden de acuerdo con la planificación realizada, las industrias textiles podrán lograr sus metas y objetivos trazados.

X3: Evidencias de control de calidad

5.2.6. La pregunta X5: ¿Considera que un control de evidencias físicas y analíticas de auditoría de calidad es suficiente para el control de los procesos productivos?

Tabla N° 5.2.6. Control de evidencias físicas y analíticas en las industrias textiles

Alternativas	Cantidad			
	Frecuencia	%	Acumulado	%
Totalmente de acuerdo	14	24%	14	24%
De acuerdo	32	53%	46	77%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	15%	55	92%
En desacuerdo	5	8%	60	100%
Totalmente en desacuerdo	0	0%	60	100%
Total	60	100%		

Fuente: Profesionales y Personal Capacitado. Elaboración propia.

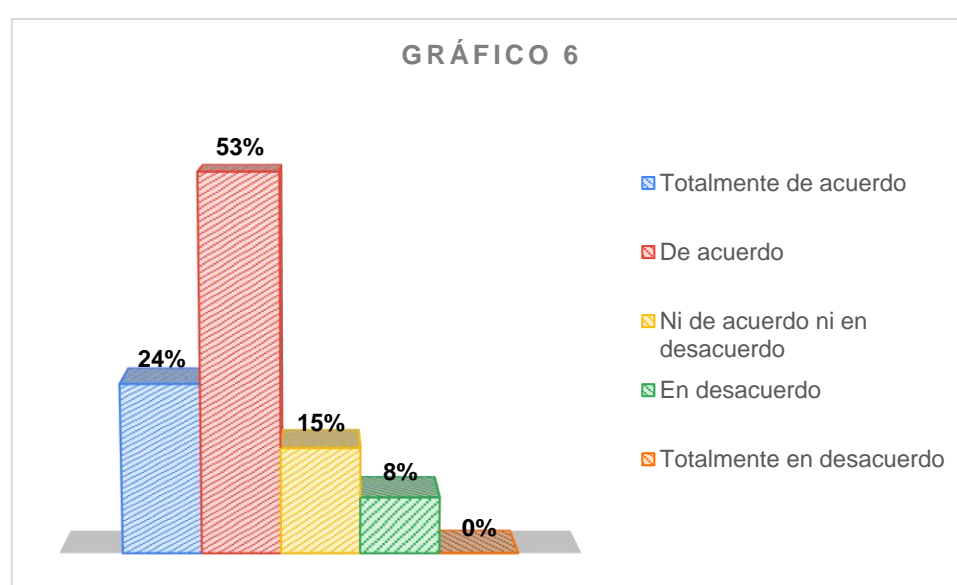


Figura N° 5.2.6. Control de evidencias físicas y analíticas en las industrias textiles

En lo referente a esta interrogante, tal como se muestra en la Tabla N° 5.2.6. y el Figura N° 5.2.6., se encontró que el 77% representado por 46 colaboradores encuestados, están de acuerdo que un control de evidencias físicas y analíticas de auditoría de calidad es suficiente para el control de los procesos productivos, el 15% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con un control de evidencias físicas y analíticas y el 8% está en desacuerdo con un control de evidencias sea suficiente para el control de los procesos productivos.

Con respecto a los resultados mostrados, la mayoría de los encuestados se encuentran de acuerdo con un control de evidencias físicas y analíticas en la industria textil. Con ello podemos concluir que si se aplica un control se podrá determinar la causa de algunas fallas que puedan tener las industrias y con ello optimizar el proceso.

5.2.7. La pregunta X6: ¿Considera que el control de evidencias documental y testimonial por la auditoría de calidad contribuye con dar mayor solidez, valor y eficiencia a las operaciones de la Industria Textil?

Tabla N° 5.2.7. Control de evidencias, documentos y testimonios en las industrias textiles

Alternativas	Cantidad			
	Frecuencia	%	Acumulado	%
Totalmente de acuerdo	21	35%	21	35%
De acuerdo	35	58%	56	93%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	3%	58	96%
En desacuerdo	1	2%	59	98%
Totalmente en desacuerdo	1	2%	60	100%
Total	60	100%		

Fuente: Profesionales y Personal Capacitado. Elaboración propia.

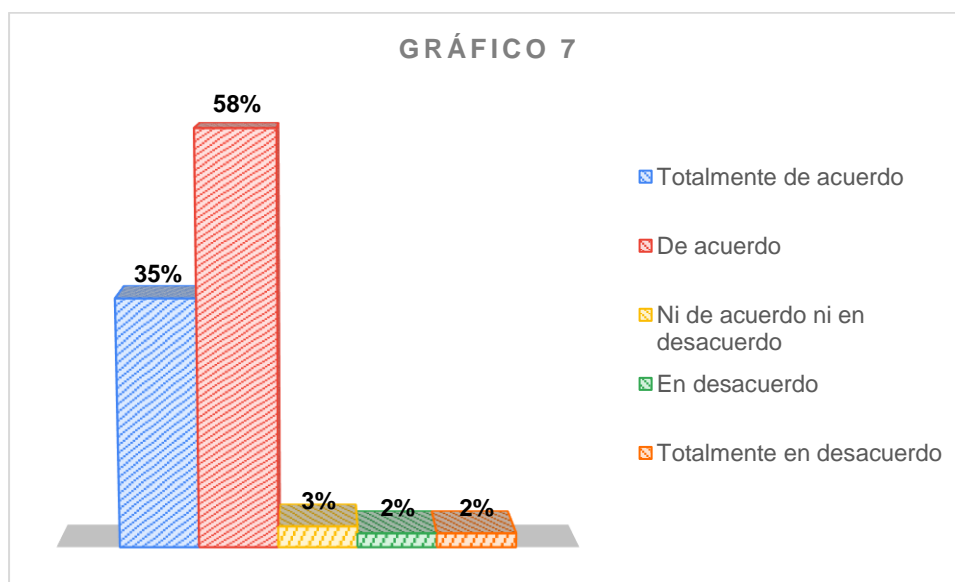


Figura N° 5.2.7. Control de evidencias, documentos y testimonios en las industrias textiles

En lo concerniente a esta interrogante, tal como se muestra en la Tabla N° 5.2.7. y el Figura N° 5.2.7., se encontró que el 93% de los encuestados (56 colaboradores) del total de encuestados (60 colaboradores) están de acuerdo que el control de evidencias documental y testimonial por la auditoría de calidad contribuye con dar mayor solidez, valor y eficiencia a las operaciones de la industria textil , el 3% no está ni de acuerdo

ni en desacuerdo con el control de evidencias, el 2% está en desacuerdo que el control de evidencias por la auditoría de calidad y el 2% está totalmente en desacuerdo que la auditoría de calidad contribuye con dar mayor solidez.

Según el resultado, un gran porcentaje de encuestados están de acuerdo que la auditoría de calidad contribuye con dar mayor solidez a las operaciones de la industria textil. Concluimos que llevando un control de evidencias documental y testimonial se lograra obtener una solidez empresarial de acuerdo con la planificación realizada.

Variable Dependiente (Y): Gestión de Producción

5.2.8. La pregunta Y: ¿Considera usted importante la existencia de una auditoría de calidad que supervise y dé seguimiento a la gestión de producción de la Industria Textil?

Tabla N° 5.2.8. Gestión de producción en las industrias textiles

Alternativas	Cantidad			
	Frecuencia	%	Acumulado	%
Totalmente de acuerdo	26	44%	26	44%
De acuerdo	29	48%	55	92%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	5%	58	97%
En desacuerdo	2	3%	60	100%
Totalmente en desacuerdo	0	0%	60	100%
Total	60	100%		

Fuente: Profesionales y Personal Capacitado. Elaboración propia.

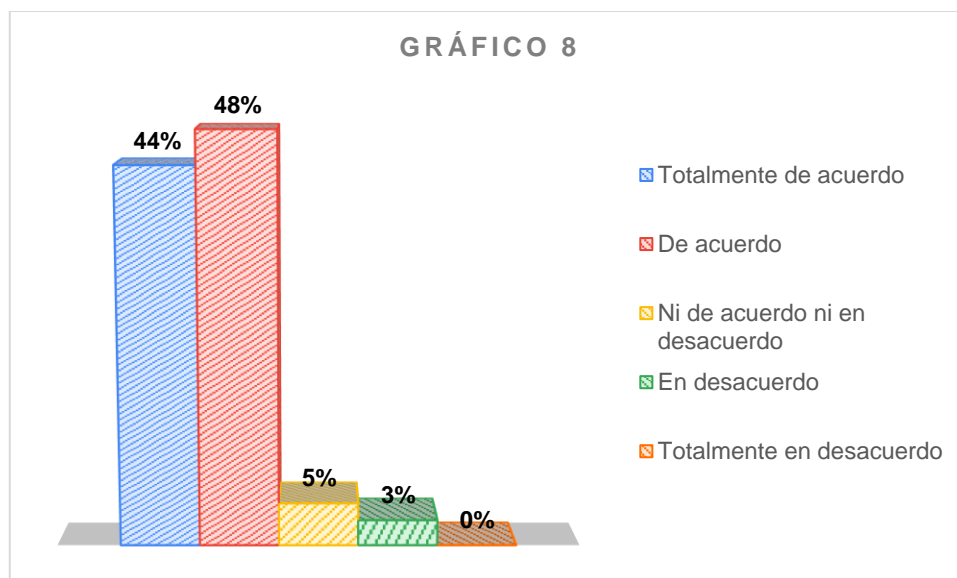


Figura Nº 5.2.8. Gestión de producción en las industrias textiles

En lo referente a esta interrogante, tal como se muestra en la Tabla Nº 5.2.8. y el Figura Nº 5.2.8., se encontró que el 92% de los encuestados (60 colaboradores) respondieron que es importante la existencia de una auditoría de calidad que supervise y dé seguimiento a la gestión de producción de la Industria Textil, el 5% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo que existencia de una auditoría de calidad y el 3% está en desacuerdo que la auditoría de calidad supervise y dé seguimiento a la gestión de producción.

Como se puede observar, la mayor parte de los encuestados se encuentran a favor de la existencia de una auditoría de calidad que supervise y dé seguimiento a la gestión de producción, con ello podemos determinar que las industrias textiles desean obtener un orden de acuerdo de sus procesos en base a la planificación.

Y1: Procesos de producción

5.2.9. La pregunta Y8: ¿Está usted de acuerdo que la planificación de los procesos de producción influye en la productividad de la Industria Textil?

Tabla N° 5.2.9. Planificación de los procesos de producción en las industrias textiles

Alternativas	Cantidad			
	Frecuencia	%	Acumulado	%
Totalmente de acuerdo	22	37%	22	37%
De acuerdo	34	56%	56	93%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	7%	60	100%
En desacuerdo	0	0%	60	100%
Totalmente en desacuerdo	0	0%	60	100%
Total	60	100%		

Fuente: Profesionales y Personal Capacitado. Elaboración propia.

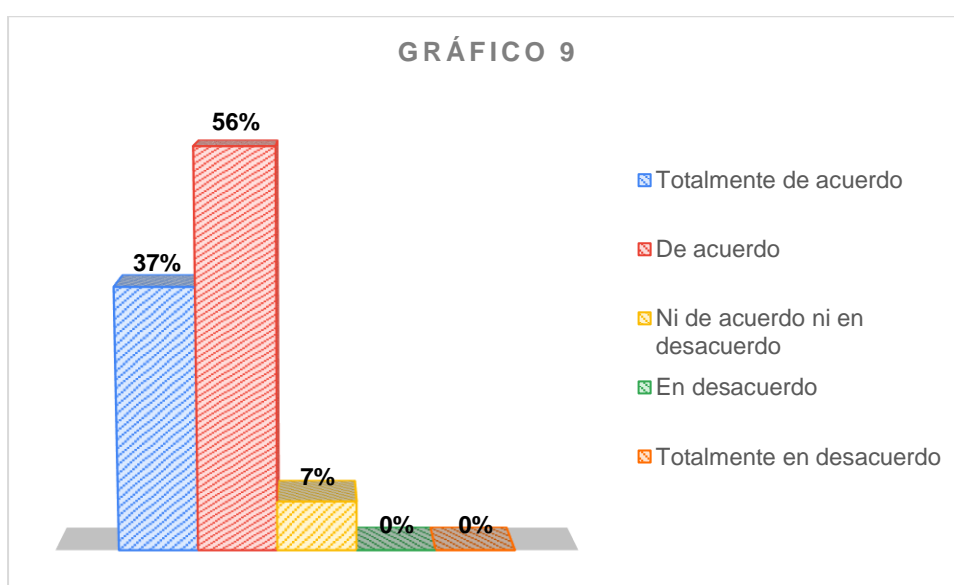


Figura N° 5.2.9. Planificación de los procesos de producción en las industrias textiles

En lo referente a esta interrogante, tal como se muestra en la Tabla N° 5.2.9. y el Figura N° 5.2.9., se encontró que el 93% de los encuestados (60 colaboradores) respondieron que la planificación de los procesos de producción influye en la productividad de la Industria Textil y el 7% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo que la planificación influya en la productividad.

Considerando el resultado, un gran porcentaje de los encuestados considera que la planificación es importante para la producción, con lo que se deduce que, al realizar un plan de trabajo, se podrá optimizar el proceso de producción.

5.2.10. La pregunta Y9: ¿Considera usted que un adecuado control de los procesos ayudará en la gestión de producción?

Tabla N° 5.2.10. Control de los procesos en las industrias textiles

Alternativas	Cantidad			
	Frecuencia	%	Acumulado	%
Totalmente de acuerdo	21	35%	21	35%
De acuerdo	34	56%	55	91%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	7%	59	98%
En desacuerdo	1	2%	60	100%
Totalmente en desacuerdo	0	0%	60	100%
Total	60	100%		

Fuente: Profesionales y Personal Capacitado. Elaboración propia.

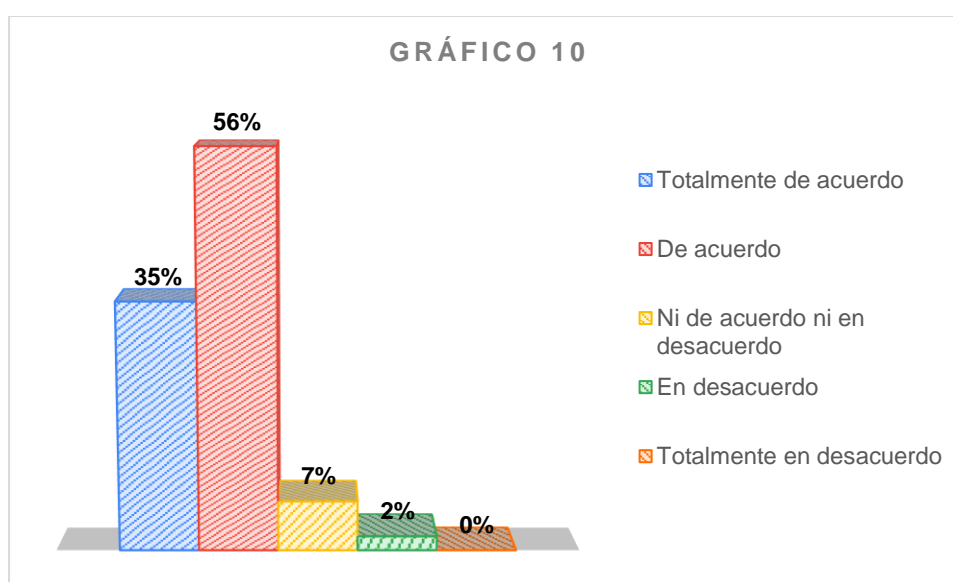


Figura N° 5.2.10. Control de los procesos en las industrias textiles

En lo referente a esta interrogante, tal como se muestra en la Tabla N° 5.2.10. y el Figura N° 5.2.10., se encontró que el 91% de los encuestados (60 colaboradores) respondieron que un adecuado control de los procesos ayudará en la gestión de producción, el 7% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo que el control de los procesos ayudará y el 2% está en desacuerdo con el control de los procesos.

Con respecto a la pregunta anterior, concluimos que la mayoría de los encuestados de las industrias textiles, se encuentran de acuerdo que un adecuado control de los

procesos ayudará en la gestión de producción, con ello se logrará obtener un adecuado proceso de producción.

Y2: Control de costos

5.2.11. La pregunta Y10: ¿Cree usted que la optimización de los recursos de la Industria Textil se alcanzará si se establece una planificación de gestión de producción?

Tabla N° 5.2.11. Optimización de los recursos en las industrias textiles

Alternativas	Cantidad			
	Frecuencia	%	Acumulado	%
Totalmente de acuerdo	19	32%	19	32%
De acuerdo	37	62%	56	94%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	6%	60	100%
En desacuerdo	0	0%	60	100%
Totalmente en desacuerdo	0	0%	60	100%
Total	60	100%		

Fuente: Profesionales y Personal Capacitado. Elaboración propia.

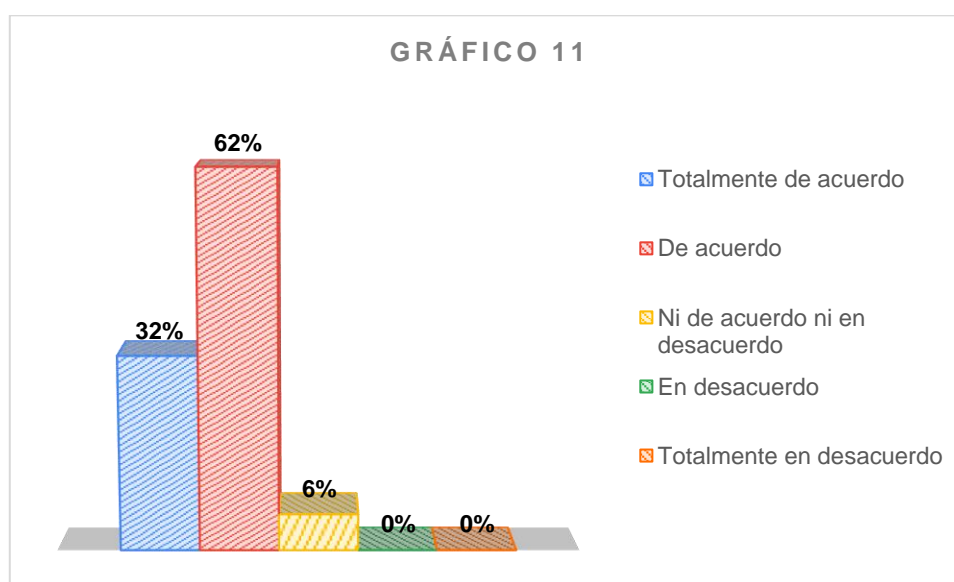


Figura N° 5.2.11. Optimización de los recursos en las industrias textiles

En lo referente a esta interrogante, tal como se muestra en la Tabla N° 5.2.11. y el Figura N° 5.2.11., se encontró que el 94% de los encuestados (60 colaboradores) respondieron que la optimización de los recursos de la industria textil se alcanzará si

se establece una planificación de gestión de producción y el 6% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo que en establecer una planificación de gestión de producción.

Considerando el resultado, un gran porcentaje de los encuestados considera que la planificación de gestión de producción es importante para optimizar los recursos de la industria textil, con lo que se deduce que, al realizar un plan de trabajo, se podrá obtener mejores costos de producción.

5.2.12. La pregunta Y11: ¿Considera usted que la estrategia de costos operacionales, de la Industria Textil es un factor determinante en la gestión de producción?

Tabla N° 5.2.12. Estrategia de costos en las industrias textiles

Alternativas	Cantidad			
	Frecuencia	%	Acumulado	%
Totalmente de acuerdo	18	30%	18	30%
De acuerdo	32	54%	50	84%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	13%	58	97%
En desacuerdo	2	3%	60	100%
Totalmente en desacuerdo	0	0%	60	100%
Total	60	100%		

Fuente: Profesionales y Personal Capacitado. Elaboración propia.

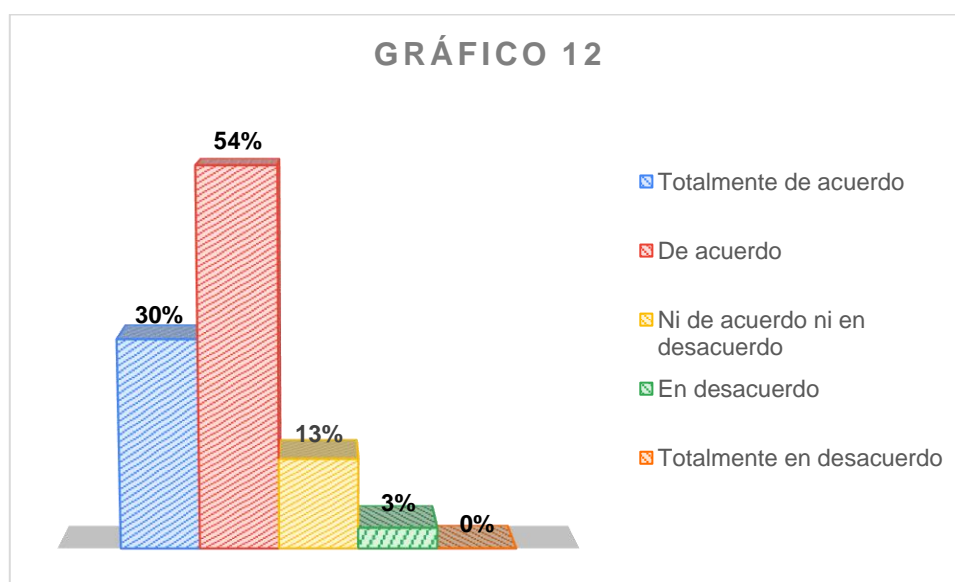


Figura N° 5.2.12. Estrategia de costos en las industrias textiles

En lo referente a esta interrogante, tal como se muestra en la Tabla N° 5.2.12. y el Figura N° 5.2.12., se encontró que el 84% de los encuestados (60 colaboradores) respondieron que la estrategia de costos operacionales, de la Industria Textil es un factor determinante en la gestión de producción, el 13% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo que en establecer una estrategia de costos operacionales y el 3% está en desacuerdo que los costos operacionales determinen la gestión de producción.

Como se puede observar, la mayor parte de los encuestados se encuentran a favor de implementar una estrategia de costos operacionales en la gestión de producción, con ello podemos determinar que las industrias textiles desean aplicar una estrategia de costos con el fin de mejorar la producción.

Y3: Mejora de la productividad

5.2.13. La pregunta Y12: **¿Considera usted que el alcance de metas y objetivos de producción de la Industria Textil se sustenta en una adecuada gestión de producción?**

Tabla N° 5.2.13. Alcance de metas y objetivos de producción en las industrias textiles

Alternativas	Cantidad			
	Frecuencia	%	Acumulado	%
Totalmente de acuerdo	21	35%	21	35%
De acuerdo	33	55%	54	90%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	10%	60	100%
En desacuerdo	0	0%	60	100%
Totalmente en desacuerdo	0	0%	60	100%
Total	60	100%		

Fuente: Profesionales y Personal Capacitado. Elaboración propia.

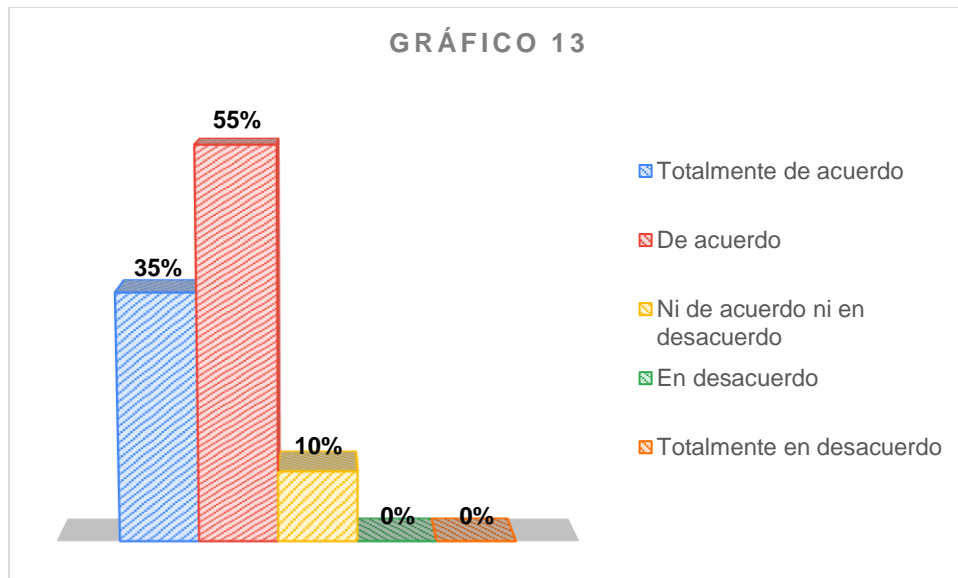


Figura N° 5.2.13. Alcance de metas y objetivos de producción en las industrias textiles

En lo referente a esta interrogante, tal como se muestra en la Tabla N° 5.2.13. y el Figura N° 5.2.13., se encontró que el 90% de los encuestados (60 colaboradores) respondieron que el alcance de metas y objetivos de producción de la Industria Textil se sustenta en una adecuada gestión de producción y el 10% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo que en el alcance de metas y objetivos de producción.

Como se puede observar, la mayor parte de los encuestados está a favor de una adecuada gestión de producción, con ello podemos determinar que las industrias textiles desean mejorar el proceso de producción con el fin de lograr sus metas y objetivos.

5.2.14. La pregunta Y13: ¿Considera usted que la eficiencia y eficacia en la producción depende de un adecuado plan de actividades en todas las áreas de la empresa?

Tabla N° 5.2.14. Eficiencia y eficacia de producción en las industrias textiles

Alternativas	Cantidad			
	Frecuencia	%	Acumulado	%
Totalmente de acuerdo	23	38%	23	38%
De acuerdo	33	55%	56	93%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	5%	59	98%
En desacuerdo	1	2%	60	100%
Totalmente en desacuerdo	0	0%	60	100%
Total	60	100%		

Fuente: Profesionales y Personal Capacitado. Elaboración propia.

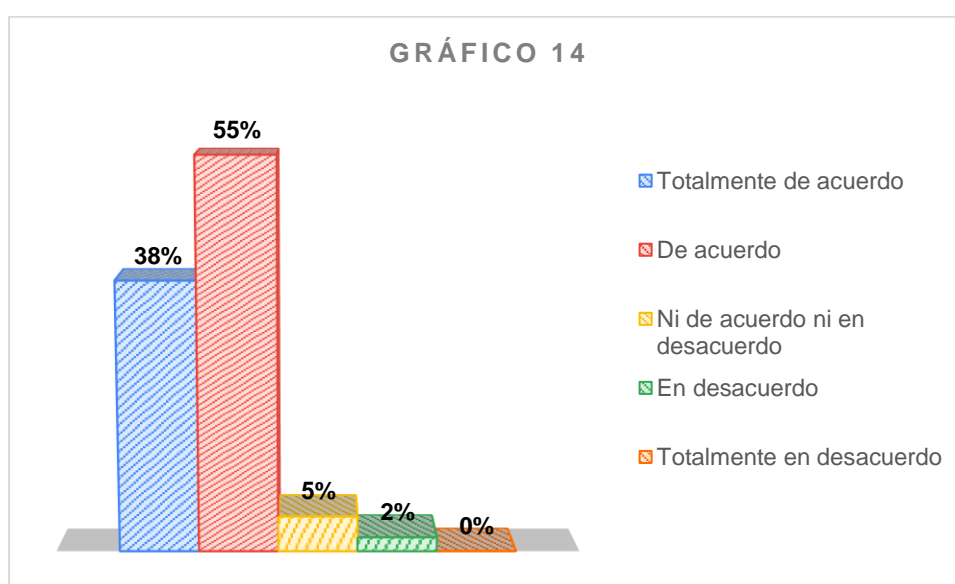


Figura N° 5.2.14. Eficiencia y eficacia de producción en las industrias textiles

En lo referente a esta interrogante, se encontró que el 93% de los encuestados (60 colaboradores) respondieron que la eficiencia y eficacia en la producción depende de un adecuado plan de actividades en todas las áreas de la empresa, el 5% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la eficiencia y eficacia y el 2% está en desacuerdo que la producción depende de un plan de actividades.

Con respecto a la pregunta anterior, la mayoría de los encuestados de las industrias textiles se encuentran de acuerdo en implementar un plan de actividades en todas las áreas. Con ello concluimos que para obtener un correcto desempeño se requiere de un plan que permita organizar los procesos o tareas a realizar.

5.3. Contrastación de hipótesis

Para contrastar las hipótesis planteadas en nuestra investigación se aplicó la distribución Chi cuadrado de Pearson, como se indicó arriba. La distribución Chi cuadrado es una herramienta apropiada en este estudio debido a que las variables en tratamiento son cualitativas y tienen respuestas ordinales, en orden de jerarquía, desde totalmente de acuerdo con totalmente desacuerdo. Para ello se ha tomado en consideración los siguientes procedimientos.

5.3.1. Hipótesis general

La Auditoría de Calidad influye favorablemente en la gestión de producción de las industrias textiles en el distrito de San Juan de Lurigancho - Lima, 2019.

Para efectuar la contratación, primero se planteó la Hipótesis nula(H_0) y la hipótesis alternativa (H_1).

Paso 1: Planteamos la hipótesis Nula y su Alternativa

H_0 : La Auditoría de Calidad **NO** influye favorablemente en la gestión de producción de las industrias textiles en el distrito de San Juan de Lurigancho - Lima, 2019.

H_1 : La Auditoría de Calidad **SI** influye favorablemente en la gestión de producción de las industrias textiles en el distrito de San Juan de Lurigancho - Lima, 2019.

Paso 2:

Elegimos el nivel de significancia $\alpha = 0.05$ y el estadístico de prueba Chi cuadrado

$$\chi^2_{(calculado)} = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} \quad \text{donde } r = 5 \text{ número de filas y } c = 5 \text{ número de}$$

columnas en la Tabla de contingencia N° 5.3.1 de los valores observados , formada por las alternativas de respuestas de las variables, que en este caso resultan 5x5 = 25 celdas, escala Likert de 5 alternativas por cada variable.

Paso 3: Cálculo del estadístico de prueba Chi cuadrada calculado.

La evidencia que sustenta el cálculo del estadístico de prueba, para ejecutar la prueba de hipótesis, es la información recolectada mediante la encuesta, cuyas respuestas han sido tabuladas en la Tabla N° 5.3.1.

Tabla N° 5.3.1. Valores observados de la auditoría de calidad influye en la gestión de producción de las industrias textiles en el distrito de San Juan de Lurigancho

La auditoría de calidad (X)	Gestión de producción (Y)					
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente desacuerdo	Total
Totalmente de Acuerdo	15	2	0	0	0	17
De acuerdo	2	36	0	0	0	38
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	1	4	0	0	5
En Desacuerdo	0	0	0	0	0	0
Totalmente desacuerdo	0	0	0	0	0	0
Total	17	39	4	0	0	60

Notamos que en esta Tabla de contingencia de valores observados existen dos filas y dos columnas de la misma categoría con cero respuestas. Procedemos a dejar sin efecto los cálculos, aquí y en las siguientes pruebas. Es decir, en este caso la Tabla se reduce a una distribución Chi cuadrada con $(3 - 1) \times (3 - 1) = 4$ grados de libertad que para un nivel de significancia $\alpha = 0.05$ damos lectura en la Tabla de la Chi cuadrada cuyo valor teórico es $\chi^2_{(4,0.05)} = 9.4877$. (*)

Proseguimos con el cálculo de la $\chi^2_{(calculado)}$ usando las frecuencias de la Tabla N° 5.3.1. se construye la Tabla N° 5.3.2. en él se muestran las frecuencias esperadas e_{ij} . Por

ejemplo, $e_{11} = \frac{17 \times 17}{60} = 4.82$ y $e_{12} = \frac{17 \times 39}{60} = 11.05, \dots,$

Tabla N° 5.3.2. Valores esperados calculados a partir de los datos observados de la Tabla N° 5.3.1.

La auditoría de calidad (X)	Gestión de producción (Y)					
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente desacuerdo	Total
Totalmente de Acuerdo	4.81	11.05	1.13	0	0	17
De acuerdo	10.77	24.70	2.53	0	0	38
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1.42	3.25	0.33	0	0	5
En Desacuerdo	0	0	0	0	0	0
Totalmente desacuerdo	0	0	0	0	0	0
Total	17	39	4	0	0	60

Reemplazando en la fórmula del estadístico de prueba

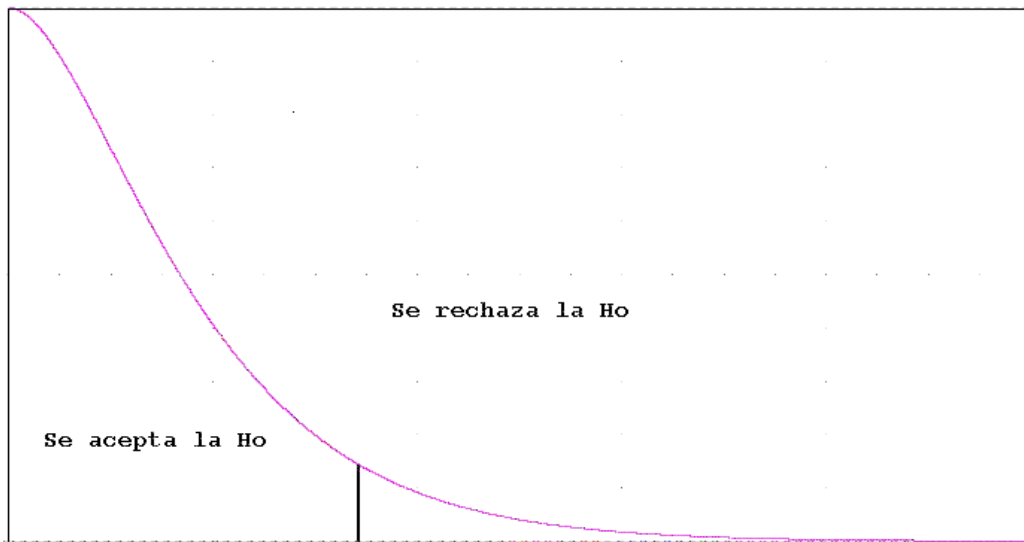
$$\chi^2_{(calculado)} = \sum_{i=1}^3 \sum_{j=1}^3 \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} = \frac{(15 - 4.81)^2}{4.81} + \frac{(2 - 11.05)^2}{11.05} + \frac{(0 - 1.13)^2}{1.13} + \frac{(2 - 10.77)^2}{10.77} + \frac{(36 - 24.70)^2}{24.70} + \frac{(0 - 2.53)^2}{2.53} + \frac{(0 - 1.42)^2}{1.42} + \frac{(1 - 3.25)^2}{3.25} + \frac{(4 - 0.33)^2}{0.33} = 88.76$$

Paso 4: Decisión

Siguiendo las reglas de decisión establecidas en la Sección 4.1.2 se observa que en (*) el valor teórico de la Chi cuadrado es menor que su valor calculado. Por lo tanto, procedemos a rechazar la hipótesis nula. Es decir,

Ocurre que $\chi^2_{(calculado)} = 88.76 > \chi^2_{(4,0.05)} = 9.4877$ entonces el valor calculado cae en la región de rechazo. Dicho de otra manera, la hipótesis alternativa es verdadera.

Figura N° 5.3.1. Distribución Chi cuadrado que muestra la decisión



$$X_{2t} = 9.4877$$

$$X_{2c} = 88.76$$

Por lo tanto, se concluye que la auditoría de calidad influye en la gestión de producción de las industrias textiles.

Para la hipótesis general se detalla minuciosamente los pasos y las hipótesis específicas se presentarán los resultados con el programa SPSS 26.

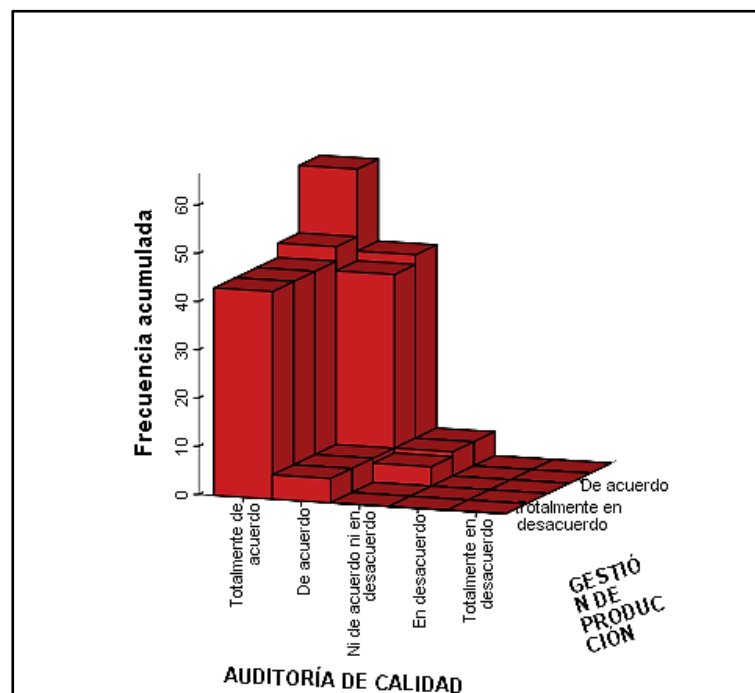


Figura N° 5.3.1.1. La auditoría de calidad influye favorablemente en la gestión de producción

5.3.2. Hipótesis específica (a)

La planificación de auditoría de calidad influye en los procesos de producción de las industrias textiles en el distrito de San Juan de Lurigancho – 2019.

Para efectuar la contratación, primero se planteó la Hipótesis nula (H_0) y la hipótesis alternativa (H_1).

Planteamos la hipótesis Nula y su Alternativa

H_0 : La planificación de auditoría de calidad **NO** influye en los procesos de producción de las industrias textiles en el distrito de San Juan de Lurigancho – 2019.

H_1 : La planificación de auditoría de calidad **SÍ** influye en los procesos de producción de las industrias textiles en el distrito de San Juan de Lurigancho – 2019.

Luego, mediante el uso del SPSS 26 se realizó el cruce de variables, en la que se obtuvo la siguiente tabla de contingencia:

Tabla N° 5.3.2.1. Resumen de procesamiento de casos para primera hipótesis específica

	Válido		Casos Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA DE CALIDAD * PROCESOS DE PRODUCCIÓN	60	100,0%	0	0,0%	60	100,0%

Tabla N° 5.3.2.2. Tabla de contingencia para primera hipótesis específica

		PROCESOS DE PRODUCCIÓN				Total
		NI DEACUERDO	O NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	
PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA DE CALIDAD	EN DESACUERDO	Recuento	1	0	0	1
		Recuento esperado	,1	,7	,3	1,0
		Residual	,9	-,6	-,3	
	NI DEACUERDO NI EN DESACUERDO	Recuento	1	0	0	1
		Recuento esperado	,1	,7	,3	1,0
		Residual	,9	-,6	-,3	
	DE ACUERDO	Recuento	2	27	2	31
		Recuento esperado	2,1	20,2	8,8	31,0
		Residual	-,1	6,8	-6,8	
	TOTALMENTE DE ACUERDO	Recuento	0	12	15	27
		Recuento esperado	1,8	17,6	7,7	27,0
		Residual	-1,8	-5,6	7,4	
	Total	Recuento	4	39	17	60
		Recuento esperado	4,0	39,0	17,0	60,0

Después, mediante el uso del SPSS 26 se realizó la contrastación de hipótesis con la chi-cuadrado, en la que se dio el siguiente resultado:

Tabla N° 5.3.2.3. Prueba de chi-cuadrado para primera hipótesis específica

	valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	46,186 ^a	6	,000
Razón de verosimilitud	31,661	6	,000
Asociación lineal por lineal	23,733	1	,000
N de casos válidos	60		

a. 8 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,07.

Interpretación

En la tabla se muestra el resultado obtenido mediante el uso del SPSS 26. Se observa una chi-cuadrado de Pearson con una significación asintótica(bilateral) de 0.000, la cual es menor que 0.05. Con ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa.

Por lo tanto, se ha demostrado mediante el estadístico que la planificación de auditoría de calidad influye en los procesos de producción de las industrias textiles en el distrito de San Juan de Lurigancho – 2019.

5.3.3. Hipótesis específica (b)

El programa de auditoría de calidad influye en el control de costos de las industrias textiles en el distrito de San Juan de Lurigancho – 2019.

Para efectuar la contratación, primero se planteó la Hipótesis nula(H_0) y la hipótesis alternativa (H_1).

Planteamos la hipótesis Nula y su Alternativa

H_0 : El programa de auditoría de calidad **NO** influye en el control de costos de las industrias textiles en el distrito de San Juan de Lurigancho – 2019.

H_1 : El programa de auditoría de calidad **SÍ** influye en el control de costos de las industrias textiles en el distrito de San Juan de Lurigancho – 2019.

Luego, mediante el uso del SPSS 26 se realizó el cruce de variables, en la que se obtuvo la siguiente tabla de contingencia:

Tabla N° 5.3.3.1. Resumen de procesamiento de casos para segunda hipótesis específica

	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
PROGRAMA DE AUDITORÍA DE CALIDAD * GESTIÓN DE PRODUCCIÓN	60	100,0%	0	0,0%	60	100,0%

Tabla N° 5.3.3.2. Tabla de contingencia para segunda hipótesis específica

PROGRAMA DE AUDITORÍA DE CALIDAD * CONTROL DE COSTOS

		CONTROL DE COSTOS				Total
		NI DEACUERDO O NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO		
PROGRAMA DE AUDITORÍA DE CALIDAD	NI DEACUERDO NI EN DESACUERDO	Recuento	1	1	0	2
		Recuento esperado	,1	1,3	,6	2,0
		Residual	,9	-,3	-,6	
	DE ACUERDO	Recuento	3	29	1	33
		Recuento esperado	2,2	21,5	9,4	33,0
		Residual	,8	7,5	-8,4	
	TOTALMENTE DE ACUERDO	Recuento	0	9	16	25
		Recuento esperado	1,7	16,3	7,1	25,0
		Residual	-1,7	-7,2	8,9	
	Total	Recuento	4	39	17	60
Recuento esperado		4,0	39,0	17,0	60,0	
Residual						

Después, mediante el uso del SPSS 26 se realizó la contrastación de hipótesis con la chi-cuadrado, en la que se dio el siguiente resultado:

Tabla N° 5.3.3.3. Prueba de chi-cuadrado para segunda hipótesis específica

	valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	32,800 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	33,826	4	,000
Asociación lineal por lineal	25,768	1	,000
N de casos válidos	60		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,13.

Interpretación

En la tabla se muestra el resultado obtenido mediante el uso del SPSS 26. Se observa una chi-cuadrado de Pearson con una significación asintótica(bilateral) de 0.000, la cual es menor que 0.05. Con ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa.

Por lo tanto, se ha demostrado mediante el estadístico que el programa de auditoría de calidad influye en el control de costos de las industrias textiles en el distrito de San Juan de Lurigancho – 2019.

5.3.4. Hipótesis específica (c)

Las evidencias de control de calidad influyen en la mejora de productividad de las industrias textiles en el distrito de San Juan de Lurigancho – 2019.

Para efectuar la contratación, primero se planteó la Hipótesis nula(H_0) y la hipótesis alternativa (H_1).

Planteamos la hipótesis Nula y su Alternativa

H_0 : Las evidencias de control de calidad **NO** influyen en la mejora de productividad de las industrias textiles en el distrito de San Juan de Lurigancho – 2019.

H_1 : Las evidencias de control de calidad **SÍ** influyen en la mejora de productividad de las industrias textiles en el distrito de San Juan de Lurigancho – 2019.

Luego, mediante el uso del SPSS 26 se realizó el cruce de variables, en la que se obtuvo la siguiente tabla de contingencia:

Tabla N° 5.3.4.1. Resumen de procesamiento de casos para tercera hipótesis específica

	Válido		Casos Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
EVIDENCIAS DE CONTROL DE CALIDAD * GESTIÓN DE PRODUCCIÓN	60	100,0%	0	0,0%	60	100,0%

Tabla N° 5.3.4.2. Tabla de contingencia para tercera hipótesis específica

EVIDENCIAS DE CONTROL DE CALIDAD * MEJORA DE PRODUCTIVIDAD

		MEJORA DE PRODUCTIVIDAD					Total
		NI DEACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	Total		
EVIDENCIAS DE CONTROL DE CALIDAD	NI DEACUERDO NI EN DESACUERDO	Recuento	3	4	0	7	
		Recuento esperado	,5	4,6	2,0	7,0	
		Residual	2,5	-,5	-2,0		
	DE ACUERDO	Recuento	1	26	7	34	
		Recuento esperado	2,3	22,1	9,6	34,0	
		Residual	-1,3	3,9	-2,6		
	TOTALMENTE DE ACUERDO	Recuento	0	9	10	19	
		Recuento esperado	1,3	12,4	5,4	19,0	
		Residual	-1,3	-3,3	4,6		
Total	Recuento	4	39	17	60		
	Recuento esperado	4,0	39,0	17,0	60,0		
	Residual						

Después, mediante el uso del SPSS 26 se realizó la contrastación de hipótesis con la chi-cuadrado, en la que se dio el siguiente resultado:

Tabla N° 5.3.4.3. Prueba de chi-cuadrado para tercera hipótesis específica

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	24,053 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	19,168	4	,001
Asociación lineal por lineal	14,871	1	,000
N de casos válidos	60		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,47.

Interpretación

En la tabla se muestra el resultado obtenido mediante el uso del SPSS 26. Se observa una chi-cuadrado de Pearson con una significación asintótica(bilateral) de 0.000, la cual es menor que 0.05. Con ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa.

Por lo tanto, se ha demostrado mediante el estadístico que las evidencias de control de calidad influyen en la mejora de productividad de las industrias textiles en el distrito de San Juan de Lurigancho – 2019.

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Discusión

El presente trabajo de investigación tuvo como finalidad establecer si la auditoría de calidad influye en la gestión de producción de las industrias textiles en el distrito de San Juan de Lurigancho 2019. De acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación se comprueba que todas las hipótesis propuestas son aceptables. Estos resultados se discuten a continuación:

- Con relación a la primera hipótesis específica, se pudo corroborar que la planificación de auditoría de calidad influye en los procesos de producción con la finalidad de disminuir los despilfarros en las industrias textiles. De acuerdo con los resultados de la prueba estadística, se acepta la hipótesis al obtener un nivel de significancia de 0.00 (tabla 5.3.2.3.). Por lo tanto, se determina la importancia de un plan de auditoría que permita investigar el cumplimiento correcto de las políticas y procedimientos de las industrias textiles.
- Con relación a la segunda hipótesis específica, se pudo confirmar que el programa de auditoría de calidad influye en el control de costos de las industrias textiles. De acuerdo con los resultados obtenidos en la prueba estadística, se acepta la hipótesis al obtener un nivel de significancia de 0.000 (tabla 5.3.3.3.). Con ello se determina la importancia del programa de auditoría de calidad en el proceso de revisión, debido a que los objetivos planteados en este, permite obtener una información segura y real para la toma de decisiones en las industrias textiles.
- Con relación a la tercera hipótesis específica, se pudo comprobar que las evidencias de control de calidad influyen en la mejora de la productividad de las industrias textiles. De acuerdo con los resultados obtenidos en la prueba estadística, se acepta la hipótesis al obtener un nivel de significancia de 0.000 (tabla 5.3.4.3.). Con ello, se determina que el obtener una adecuada evidencia de auditoría de calidad no solo permite encontrar anomalías en los procesos de producción, sino que también con estas evidencias se puede identificar las causas que afectan la falta de productividad en las actividades de las industrias textiles.

- Con relación a la hipótesis general, se pudo constatar que la auditoría de calidad influye favorablemente en la gestión de producción de las industrias textiles del distrito de San Juan de Lurigancho 2019. De acuerdo con los resultados obtenidos por el método tradicional, se acepta la hipótesis porque el valor teórico de la Chi cuadrado es menor que su valor calculado (Figura N° 5.3.1.). Con ello se determina la importancia de la aplicación de una auditoría de calidad en la gestión de producción, debido a que con un adecuado control en los procesos se puede no solo detectar las fallas, sino que también ayuda a prevenir y, de esta manera, nos permite tomar decisiones correctas.

Estos resultados obtenidos guardan relación con lo que sostiene los autores: Lanchimba (2019), señala que:

- (...)al no realizar una auditoría de calidad la empresa cuenta con producción defectuosa debido a muchas causas por lo cual se ha visto perjudicado en cuanto a quejas y devoluciones por parte del cliente debido a que no tienen un manual de procedimientos para la calidad en su producción.
- Artola (2001) determina que “(...) el diagnóstico situacional de la organización revela deficiencias en la gestión del sistema productivo causado fundamentalmente por la mala aplicación de políticas de control de procesos y de los rendimientos en cada área de trabajo”.

Como se aprecia en las conclusiones a las que llegaron otros autores y las de las de esta investigación, la auditoría de calidad es importante para hacerle frente a las deficiencias de la gestión de producción, porque no solo ayuda a descubrir e indagar la ocurrencia de estos problemas, sino que también ayuda a mejorar en el control de los procesos de las empresas textiles.

Por lo tanto, con la investigación se manifiesta la relevancia que tiene la auditoría de calidad para ser implementada a la gestión de producción de las industrias textiles del distrito de San Juan de Lurigancho. Esto es debido a que, el proceso de auditoría de calidad permite realizar revisiones para prevenir, detectar las irregularidades dentro de las áreas respectivas de la organización.

6.2. Conclusiones

En la presente investigación se han planteado las siguientes conclusiones:

- a. Se determinó que la planificación de auditoría de calidad permite mejorar la detección en cuanto a los despilfarros presentados en los procesos de producción de las industrias textiles del distrito de San Juan de Lurigancho 2019; porque permite analizar si amerita un modelo de auditoría de calidad.
- b. Se evaluó que el programa de auditoría de calidad influye en el control de costos de las industrias textiles del distrito de San Juan de Lurigancho 2019; porque permite mejorar el seguimiento de las operaciones realizadas e identificar los riesgos y oportunidades.
- c. Se analizó que las evidencias de control de calidad influyen en la mejora de productividad de las industrias textiles en el distrito de San Juan de Lurigancho 2019; porque permite hallar el uso inadecuado de los recursos en los procesos de producción.

En conclusión, se determinó que la auditoría de calidad tiene un impacto favorablemente en la gestión de producción de las industrias textiles del distrito de San Juan de Lurigancho 2019; porque ayuda no solo a detectar y prevenir ciertas falencias, sino que también verifica que se cumplan con los objetivos trazados por la organización.

6.3. Recomendaciones

Después que se ha planteado las conclusiones a las que se llegó en la presente investigación propuesta, se estima necesario plantear las siguientes recomendaciones:

- a. Que los empresarios consideren a la planificación de auditoría de calidad como una etapa importante en el proceso de revisión, debido a que es el paso inicial que se toma para empezar con el estudio, para lo cual se debe incluir toda la

información recibida para la elaboración del programa de auditoría requeridos y de esta manera permita mejorar como debe ser el sistema de calidad en los procesos de producción de las industrias textiles.

- b. Que se sirva tomar en cuenta que el programa de auditoría de calidad debe incluir los objetivos, procedimientos y conocer la posición y responsabilidades de las personas auditadas entre otros aspectos que servirá para identificar la existencia de malas prácticas o contingencias en los procesos de producción y de esta manera permita llevar un correcto control de costos con el fin de garantizar el crecimiento de las industrias textiles.
- c. Que las evidencias de control de calidad incluyan de manera detallada todos los hallazgos identificados en el proceso de inspección para verificar si el sistema implementado cumple o no en relación con las expectativas del sistema de calidad; con ello se busca la mejora de la productividad que los colaboradores realicen su labor de manera efectiva y con el compromiso de alcanzar los objetivos y metas de la gerencia en las industrias textiles.

Considerando el rol de la auditoría de calidad en las industrias textiles se recomienda a la alta dirección respetar y permitir el trabajo del auditor profesional para verificar el fiel cumplimiento de los procedimientos y protocolos establecidos por la administración, basadas en los estándares del sistema de calidad, mediante un monitoreo a los procesos de producción con la finalidad de que se brinde un buen producto y lograr los resultados esperados.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Referencias Bibliográficas

Arnoletto, E. (2007). Administración de la producción como ventaja competitiva. Recuperado de <http://eumet.net/libros/2007>.

Arter, D. (2004). Auditorías de la calidad para mejorar su comportamiento. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.

Artola, L. (2001). Optimización de la gestión de la producción de tejido de punto. (Tesis de grado). Universidad Nacional de Ingeniería, Lima, Perú.

Atehortúa, F. (2005). Gestión y auditoría de la calidad para organizaciones públicas. Medellín, Colombia: Universidad de Antioquia.

Buzón, J. (2019). Operaciones y procesos de producción. España: Editorial Elearning S.L.

Cárdenas, P. (2015). El Sistema de Producción y su incidencia en la competitividad de la empresa Jireh Serigrafía Artística de la ciudad de Ambato. Ambato: Universidad técnica de Ambato facultad de ciencias administrativa.

Companyns, R., y Fonollosa, J. (1989). Nuevas técnicas de gestión de stock: *MPR* y *JIT*. Barcelona: Productica.

Cortéz, J. (2015). Auditoría de los sistemas de gestión de calidad. Madrid, España: ICB. S.L. (Interconsulting Bureau S.L.).

Cuatrecasas, L. (2012). Gestión de la calidad total. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

- Culquicondor, D. (2017). Los mecanismos de control interno de las micro y pequeñas empresas comercializadoras de prendas de vestir en el mercado central de Piura y su impacto en los resultados de gestión del año 2016. (Tesis de grado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.
- Fernández, R. (2010). La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa. España: EDITORIAL CLUB UNIVERSITARIO.
- González, Ó. (2016). Sistema de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015. Bogotá, Colombia: ECOE EDICIONES.
- Guevara, M. (2015). Auditoría en la calidad de gestión de control interno en la compañía Economicagro S.A. Babahoyo: Universidad Autónoma de los Andes.
- Hernández, J. (2019). Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad con base en la norma ISO 9001:2015. Bogotá: Universidad Católica de Colombia.
- Jiménez, F., & Espinoza, C. (2007). Costos Industriales. Costa Rica: Editorial Tecnológica de Costa Rica.
- Lanchimba, V. (2019). Auditoría de calidad al sistema de producción y a la satisfacción del cliente en la empresa Muebles Alex de la parroquia Huambaló del Cantón Pelileo. (Tesis de Grado). Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Ecuador.
- Pérez, D. (2016). Estrategias de Gestión de calidad para el departamento de producción de la Hacienda San José. (Tesis de Grado). Universidad Estatal de Milagro, Milagro, Ecuador.
- Robbins, S., & DeCenzo, D. (2009). Fundamentos de la Administración. Naucalpan de Juárez: Pearson Educación.

Rojas , R. (2007). Sistema de costos, un proceso para su implementación. Manizales: Universidad Nacional de Colombia Sede Manizales.

Ruiz de Arbuló, P. (2007). La gestión de costes en Lean manufacturing. la Coruña: Gesbiblo, S.L.

Yaranga, B. (2018). El Control Interno y su influencia en la Gestión de Inventarios de las empresas del Perú: caso empresa Hilandesa S.A.C. - Lima, 2017. (Tesis de Grado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Lima, Perú.

Referencias Electrónicas

- www.sunat.gob.pe
- www.inei.gob.pe
- www.repositorio.usmp.edu.pe
- www.gob.pe/produce
- www.freepik.es

ANEXOS

Anexo N° 01. Matriz de consistencia

TEMA: “LA AUDITORÍA DE CALIDAD Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN DE PRODUCCIÓN DE LAS INDUSTRIAS TEXTILES EN EL DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO 2019”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema General</p> <p>¿De qué manera la Auditoría de Calidad impacta en la Gestión de Producción de las Industrias Textiles en el distrito de San Juan de Lurigancho 2019?</p> <p>Problemas Secundarios</p> <p>a. ¿De qué manera la planificación de auditoría de calidad influye en los procesos de producción de las Industrias Textiles en el distrito de San Juan de Lurigancho - 2019?</p> <p>b. ¿De qué forma el programa de auditoría de calidad influye en el control de costos de producción de las Industrias Textiles en el distrito de San Juan de Lurigancho - 2019?</p> <p>c. ¿En qué medida las evidencias de control de calidad influyen en la mejora de la productividad de las Industrias Textiles en el distrito de San Juan de Lurigancho - 2019?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar de qué manera la auditoría de calidad tiene un impacto en la gestión de producción de las industrias textiles en el distrito de San Juan de Lurigancho – 2019.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>a. Determinar si la planificación de auditoría de calidad influye en los procesos de producción de las Industrias Textiles en el distrito de San Juan de Lurigancho – 2019.</p> <p>b. Evaluar si el programa de auditoría de calidad influye en el control de costos de producción de las Industrias Textiles en el distrito de San Juan de Lurigancho – 2019.</p> <p>c. Analizar si las evidencias de control de calidad influyen en la mejora de la productividad de las Industrias Textiles en el distrito de San Juan de Lurigancho – 2019.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>La Auditoría de Calidad influye favorablemente en la gestión de producción de las industrias textiles en el distrito de San Juan de Lurigancho - Lima, 2019.</p> <p>Hipótesis Secundarias</p> <p>a. La planificación de auditoría de calidad influye en los procesos de producción de las industrias textiles en el distrito de San Juan de Lurigancho – 2019.</p> <p>b. El programa de auditoría de calidad influye en el control de costos de las industrias textiles en el distrito de San Juan de Lurigancho – 2019.</p> <p>c. Las evidencias de control de calidad influyen en la mejora de productividad de las industrias textiles en el distrito de San Juan de Lurigancho – 2019.</p>	<p>1. Variable Independiente</p> <p>X. Auditoría de Calidad</p> <p>X1. Planificación de la Auditoría de Calidad.</p> <p>X2. Programación de la Auditoría de Calidad.</p> <p>X3. Evidencias de Control de Calidad.</p> <p>2. Variable Dependiente</p> <p>Y. Gestión de Producción</p> <p>Y1. Procesos de producción.</p> <p>Y2. Control de Costos.</p> <p>Y3. Mejora de la Productividad.</p>	<p>1. Diseño Metodológico Investigación no experimental: Transeccional correlacional</p> <p>2. Tipo de Investigación Aplicada</p> <p>3. Nivel de investigación Descriptiva-Explicativa</p> <p>4. Estrategias o procedimiento contrastación de hipótesis Distribución Chi cuadrado</p> <p>5. Población y Muestra La población que conforma la presente investigación estuvo delimitada a 100 personas que laboran en el sector textil. Para el cálculo del tamaño óptimo de la muestra representativa de esta población se utilizó la siguiente fórmula:</p> $n = \frac{Z^2 P Q N}{E^2 (N-1) + Z^2 P Q}$ <p>Donde:</p> <p>Z= 1.96 distribución normal, para nivel de confianza de 95%</p> <p>P= 0.5 representa al 50% de profesionales del área de calidad</p> <p>Q= 0.5 representa al 50% de personal del área de producción</p> <p>E= Margen de error 8%</p> <p>N= Total población</p> <p>n= Tamaño óptimo de muestra</p> <p>Entonces, a un nivel de confianza de 95% y 8% como margen de error “n” es:</p> $n = \frac{(1.96)^2 (0.25)(100)}{(0.08)^2 (100 - 1) + (1.96)^2 (0.25)}$ <p style="text-align: center;"><i>n = 60 Personas</i></p> <p>6. Técnicas de Recolección de Datos Encuesta</p>

Anexo N° 02. Encuesta

Instrucciones:

La Técnica de la Encuesta, está orientada a buscar información de interés sobre el tema “**LA AUDITORÍA DE CALIDAD Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN DE PRODUCCIÓN DE LAS INDUSTRIAS TEXTILES EN EL DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO 2019**”; al respecto, se pide elegir la alternativa que considere correcta, marcando con un aspa (X) al lado derecho, en las preguntas que a continuación se acompaña, su aporte será de mucho interés en este trabajo de investigación. Se agradece su participación.

1. En su opinión, ¿Cree usted que la auditoría de calidad permitirá resolver los problemas de gestión en la Industria Textil?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

2. ¿Qué tan de acuerdo está usted que el plan de auditoría elaborado por el área de auditoría de calidad sea apropiado para la ejecución del control de producción?

- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
-

3. En su opinión, ¿Cree usted que la hoja de tareas a realizar contribuye en el desarrollo de los procesos de producción de la Industria Textil?

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

4. ¿Considera usted que el control de los papeles de trabajo del proceso productivo, le da la seguridad de identificar los errores de producción?

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

5. ¿Considera usted que las técnicas y procedimientos de la auditoría de calidad implementados a la Industria Textil influye al logro de metas y objetivos trazados por la alta dirección?

- a) Totalmente de acuerdo ()
 - b) De acuerdo ()
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - d) En desacuerdo ()
 - e) Totalmente en desacuerdo ()
-

6. En su opinión, ¿Considera que un control de evidencias físicas y analíticas de auditoría de calidad es suficiente para el control de los procesos productivos?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

7. ¿Considera que el control de evidencias documental y testimonial por la auditoría de calidad contribuye con dar mayor solidez, valor y eficiencia a las operaciones de la Industria Textil?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

8. ¿Considera usted importante la existencia de una auditoría de calidad que supervise y dé seguimiento a la gestión de producción de la Industria Textil?

- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
-

9.- En su opinión, ¿Está usted de acuerdo que la planificación de los procesos de producción influye en la productividad de la Industria Textil?

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

10.- En su opinión ¿Considera usted que un adecuado control de los procesos ayudará en la gestión de producción?

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

11.- En su opinión ¿Cree usted que la optimización de los recursos de la Industria Textil se alcanzará si se establece una planificación de gestión de producción?

- a) Totalmente de acuerdo ()
 - b) De acuerdo ()
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - d) En desacuerdo ()
 - e) Totalmente en desacuerdo ()
-

12.- En su opinión ¿Considera usted que la estrategia de costos operacionales, de la Industria Textil es un factor determinante en la gestión de producción?

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

13.- ¿Considera usted que el alcance de metas y objetivos de producción de la Industria Textil se sustenta en una adecuada gestión de producción?

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

14.- ¿Considera usted que la eficiencia y eficacia en la producción depende de un adecuado plan de actividades en todas las áreas de la empresa?

- a) Totalmente de acuerdo ()
 - b) De acuerdo ()
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - d) En desacuerdo ()
 - e) Totalmente en desacuerdo ()
-

Anexo N° 03. Base de datos de las encuestas

Personas Encuestadas	Items del Cuestionario													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4
2	4	4	5	5	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4
4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5
9	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5
10	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	2	4	4
11	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	5	4
13	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
15	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	5	5	3	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
21	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
22	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4
23	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4
24	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5
25	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	1	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3
28	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
29	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
31	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
32	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
34	2	4	3	5	3	5	5	4	5	5	4	4	4	5
35	2	4	4	4	4	2	4	5	4	5	4	4	4	4
36	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5
37	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
38	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4
39	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5
42	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5
43	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
47	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5
51	4	5	4	4	4	2	5	4	4	4	4	5	4	4
52	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4
53	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	5	5
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
55	5	4	5	5	4	3	5	4	3	4	4	4	5	3
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	3	2	1	4	3	5	1	2	4	2	4	2	3	2

Anexo Nº 05. Hoja de ruta de producción

TEXTIL

HOJA DE RUTA

21090450

29/09/2021

COLOR:	ROJO
CODIGO :	02336889-00
O.P :	799
Nro Pedido :	3191-21

FECHA :	16/09/2021
PARTIDA :	21090450
MAQUINA :	18
CLIENTE :	C-10 COMERCIAL TEXTIL SRL

Nro Guia	ARTICULO	# Rollos	PESO	ANCHO	RENDIMIENTO	GRAMAJE
003-29466	Rib, 30/1 Mel 10%	1	22.200	NAT	3.88	143
002-29466	Jersey, 30/1 Mel 10%	22	486.200	90	3.88	143
TOTAL		23	508.4			

TERMOFIJADO	DATOS TELA	REQUERIDO	CRUDO	TERMOFIJADO	ACABADO
	ANCHO				
	DENSIDAD				
	RENDIMIENTO				
	SUAV. ESP.			PREPARADOR	
	FOULARD			FULARDERO	
	SECADORA 2			SECADOR	
	PERCHA 2			PLANCHADOR	
	CHINA		MERSAN		

RUTA	
ANTIPILLING	
CENTRIFUGA	
SECADORA 1	
PERCHA 1	
LAFER	

TONO	RESULTADO	RESPONSABLE
EN MAQUINA		
EN ACABADO		
CTRL FINAL		

PH/PROCESO	RESULTADO	RESPONSABLE

PROCESO	HORA	RESPONSABLE

Peso Salida	SOLIDEZ	RESULTADO	RESPONSABLE
	EN MAQUINA		
	CTRL FINAL		
	DUREZA		
	REACTIVOS	RESULTADO	RESPONSABLE
	HUMECTACION		
	PEROX. RESID.		
	DENS. SAL		
		RESULTADO	RESPONSABLE
	ANCHO		
	RENDIMIENTO		
	GRAMAJE		
	APARIENCIA		
	ENC LARGO		
	ENC ANCHO		
	REVIRADO		

OBS :	
OPERARIO	
SUPERVISOR	

Anexo N° 06. Hoja de control de producción

DESPACHO DE ALMACEN

9581

CLIENTE

C. 76

N° 108981

FECHA

22-12-18

N° GUIA DE INGRESO

002 3252

N° ORDEN DE PRODUC.

1142

N° PARTIDA

10120507

CODIGO DE COLOR

01902153 00

5/2 18

- JERSEY
- JERSEY FULL LIC.
- JERSEY BODY
- RIB
- RIB ACANALADO

- RIB. LIC.
- GAMUZA
- GAMUZA PIMA
- PIQUE
- FRENCH TERRY

- CUELLOS
- RECTILINEOS
- FELPA
- OTROS
- FRANELA

	COLOR	DETALLE	ANO	DETALLE	P. THERMOFUADO	P. ENTRADA	P. SALIDA
1	Huize		82	59		165.20	1930
2							1920
3	08 m						1835
4							1945
5							1920
6							2095
7							1920
8							1920
9							
10							155.35
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							
29							
30							
31							
32							
33							
34							
35							
36							

24/18