



UNIVERSIDAD
TECNOLÓGICA
DEL PERÚ

Facultad de Administración y Negocios
Trabajo de Investigación

“Impacto de los Costos ocultos y el nivel de rentabilidad en la gestión empresarial de una empresa de confecciones textiles en el Emporio Comercial de Gamarra del 2017 al 2019”

Autores:

Bazan Farfan, Maryorit Mirella

Briceño O tiniano, Jean Pier

Para obtener el Grado de Bachiller en:

Administración de Negocios

Asesores:

Petrovich Cárdenas, Vojislav Savo

Allende Macchiavello, Elsa Jacqueline

Lima, 05 de setiembre del 2019

Resumen

El estudio denominado “Impacto de los Costos ocultos y el nivel de rentabilidad en la gestión empresarial de una empresa de confecciones textiles en el Emporio Comercial de Gamarra del 2017 al 2019”, argumenta como variable de estudio independiente los costos ocultos y dependiente la rentabilidad en una empresa textil, teniendo como objetivo central: Determinar el impacto de los costos ocultos y su implicancia en los niveles de rentabilidad así mismo identificar los costos y cuantificar su impacto económico en la gestión empresarial. Paralelamente, el estudio responde al tipo de investigación mixta; es decir en un corte cuantitativo de alcance correlacional y sus hipótesis son correlacionales. Por otro lado, cualitativo intencional de análisis de datos. Su diseño es no experimental, transversal y correlacional. Las técnicas que hemos considerado son las encuestas con opciones múltiples y las entrevistas semiestructuradas, teniendo como población 5143 empresas textiles del Emporio Comercial de Gamarra, representado en una muestra de 137 empresas textiles, que permite conocer cómo estos costos ocultos afectan directamente a la rentabilidad de las microempresas, pequeñas, medianas empresas y cómo ellas buscan controlarlas sin poder identificarlas plenamente.

Debido a la necesidad de poder contrastar los datos recogidos en el enfoque cuantitativo la información recibida se contrastará en el enfoque cualitativo para el discernimiento adecuado de los aspectos sociales, comportamientos, culturas y enfoque de su realidad. Para ello, se utiliza las entrevistas semiestructuradas, pues esta permite conocer diferentes realidades de los sujetos investigados, aplicando esta estrategia metodológica, se propone sistemas de control de costos en la producción, ventas y comercialización. Los autores que sustentan el presente estudio son: Gloria Valdivia Camacho, Henri Savall, Instituto Nacional de Estadística e Informática, entre otros.

Palabras claves: Costos, costos ocultos, confecciones textiles, rentabilidad y sobrecostos.

Abstract

The research titled “Impact of hidden costs and the level of profitability in the business management of a textile manufacturing enterprise in Gamarra Commercial Emporium from 2017 to 2019” arguments as independent variable the hidden costs and as dependent variable the profitability in a textile enterprise. The main objective is to determine the impact of hidden costs and their effects on the profitability, also to identify the costs and to quantify its economic impact on the business management. Simultaneously, this study is a mixed research that means that it is quantitative because of its correlational scope and its correlational hypothesis. On the other hand, it is intentional qualitative of data analysis. Its design is experimental, transversal and correlational. The techniques that we have used are the semi-structured interviews and the direct observation, with a population of 5143 textile enterprises in Gamarra commercial Emporium, represented by a sample of 137 textile enterprises, that allow us to know how these hidden costs directly affects on the profitability in micro enterprises, small enterprises, medium enterprises and how they look for control them without identifying them totally.

Due to the necessity of contrasting the collected data by a quantified method, the collected information will be contrasted by a qualitative method for getting a correct discernment of the social aspects, behavior, culture and the focus of their reality. For that is used the non-structured observation, because this allows to observe different realities of the investigated elements, applying this methodologic strategy, it is proposed control systems for costs in production, sales and commercialization. The authors that support this research are: Gloria Valdivia Camacho, Henri Savall, Instituto Nacional de Estadística e Informática, among others.

Key words: Costs, hidden costs, textile manufacturing, profitability and overcosts.

Introducción

A modo introductorio el estudio presenta, los diferentes disfuncionamientos que se presentan en las empresas textiles de este Emporio en mención, produciéndose costos ocultos o no asegurados que son difíciles de cuantificar, a ello, se le añade, que la gestión empresarial en las microempresas de Gamarra es deficiente o empírica, por ende se identifica diferentes tipos de costos ocultos que se presentan en las áreas de estas organización, y como estas repercuten en su rentabilidad, ocasionando incumplimiento de los objetivos financieros o peor, pérdidas considerables que llevan a la quiebra a estas microempresas. Esta investigación se divide en cinco capítulos siendo distribuidos de la siguiente manera:

Primer capítulo, se busca conocer las investigaciones similares realizadas en el Perú como en Sudamérica, que permiten conceptualizar las variables de estudio (variable independiente, costos ocultos y variable dependiente, la rentabilidad). Del mismo modo, se estructura y articula un marco teórico en la definición de conceptos, variables, dimensiones e indicadores que se prestan de manifiesto en la matriz de consistencia como también, conceptos relacionados de estas variables y las relaciones con diversos factores.

En el segundo capítulo, se aplica al método de investigación de corte mixto cuya población es de 5,143 empresas textiles, teniendo como muestra 137 empresas con la finalidad de obtener datos más cercanos a la realidad, midiendo nuestras variables de estudio con el apoyo de instrumentos tales como la encuesta y la entrevista semiestructurada. Las cuales permitirán un mejor tratamiento y análisis de los datos e información obtenida.

En el tercer capítulo, se plasma los resultados obtenidos de las encuestas y entrevistas semiestructuradas, con estos resultados se determina cuál de las hipótesis fue la correcta.

En el cuarto capítulo, se plantea un debate basado en los resultados de la encuesta y entrevistas semiestructuradas enfocándose a los objetivos planteados, así mismo, si estos responden a la población estudiada, y si los instrumentos de investigación fueron los correctos para concluir en un acertado análisis de los resultados.

Por último, en el quinto capítulo, se analiza la descripción de las conclusiones en el estudio de investigación con el fin de ofrecer recomendaciones, para la superación de las deficiencias encontradas en la población, dejando pautas de cómo podrían mejorar proporcionándoles estrategias y técnicas que ayuden a la superación de estas deficiencias.

Dedicatoria

Esta investigación va dedicada a mis padres. A mi madre, por su incansable esfuerzo en formarme como una persona de bien y motivarme a conseguir mis metas, a mi padre por inculcarme valores, compartir sus conocimientos y experiencias que han ayudado en mi formación. Por último a mi tío Alex, quien me enseñó a enfrentar la vida con optimismo, perseverancia, paciencia, coraje y sacrificio, ingredientes necesarios para perseguir el éxito personal como empresarial. Este esfuerzo se los comparto.

Jean Pier Briceño Otiniano.

Este trabajo de investigación va dedicado a mis padres Ysmael y Gloria, por sus enseñanzas, sus sabios consejos y buscar siempre lo mejor para mí. A mis hermanos Fiorella y Bryan por su constante motivación para culminar mi carrera y ser un ejemplo a seguir. Por último a mi abuelita Elena (Q.E.P.D), por el tiempo que estuviste conmigo, compartiéndome tus experiencias, conocimientos y brindarme siempre tu amor infinito.

Maryorit Mirella Bazan Farfan.

.

Agradecimiento

A Dios por habernos otorgado unas familias maravillosas, quienes siempre han creído en nosotros, dándonos ejemplos de superación, humildad y sacrificio.

A nuestro asesor de tesis Vojislav Savo Petrovich Cárdenas por su paciencia y dedicación al habernos apoyado en el desarrollo y realización de este trabajo de investigación.

A los profesores Rafael Bazante García y Cesar Bravo Macedo por compartir sus conocimientos haciendo posible este proyecto

Por último a los empresarios, analistas financieros, contadores y administradores del Emporio Comercial de Gamarra, que nos han proporcionado las facilidades para la recolección de información plasmada en este trabajo de investigación.

ÍNDICE

| | |
|---|-----------|
| Carátula..... | i |
| Declaración de Autenticidad y No Plagio del Trabajo de Investigación..... | ii |
| Resumen..... | iii |
| Abstract..... | iv |
| Introducción..... | v |
| Página de dedicatoria..... | vii |
| Página de agradecimiento..... | viii |
| Índice o Tabla de contenidos..... | ix |
| CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO | |
| 1.1 Antecedentes..... | 11 |
| 1.1.1 Antecedentes Nacionales..... | 11 |
| 1.1.2 Antecedentes Internacionales..... | 15 |
| 1.2 Estructura de la teoría que sustenta el estudio..... | 18 |
| 1.2.1 Definición de Costo..... | 18 |
| 1.2.1.1 Clasificación de los costos..... | 19 |
| 1.2.1.2 Elementos del costo..... | 20 |
| 1.2.1.3 Definición de Impacto..... | 21 |
| 1.2.1.4 Definición de costos ocultos..... | 21 |
| 1.2.1.5 Diferencia entre el costo y el gasto..... | 22 |
| 1.2.1.6 Clasificación de las empresas según su segmentación empresarial..... | 23 |
| 1.2.1.7 Empresas manufactureras..... | 24 |
| 1.2.1.8 Emporio Comercial de Gamarra..... | 25 |
| 1.2.1.9 Tipos de costos ocultos..... | 28 |
| 1.2.1.10 Costos ocultos en los costos de producción..... | 30 |
| 1.2.1.11 Minimización de los costos ocultos..... | 32 |
| 1.2.1.12 Impacto de los costos ocultos..... | 34 |
| 1.2.1.13 La Gestión empresarial enfocada a reducir costos ocultos..... | 34 |
| 1.2.2 Definición de Rentabilidad..... | 36 |
| 1.2.2.1 Indicadores de rentabilidad..... | 37 |
| 1.2.2.2 La rentabilidad afectada por los costos ocultos..... | 39 |
| 1.2.2.3 La rentabilidad y su importancia en la gestión empresarial..... | 39 |
| 1.2.2.4 La rentabilidad Económica..... | 40 |
| 1.2.2.5 La rentabilidad Financiera..... | 41 |

| | | |
|---|--|----|
| 1.2.2.6 | La rentabilidad Social | 42 |
| 1.2.2.7 | La sostenibilidad empresarial | 42 |
| 1.3 | Descripción de la situación problemática..... | 43 |
| 1.4 | Formulación del problema..... | 44 |
| 1.4.1 | Problema General..... | 45 |
| 1.4.2 | Problemas Específicos | 46 |
| 1.5 | Objetivos | 46 |
| 1.5.1 | Objetivo General | 46 |
| 1.5.2 | Objetivos Específicos..... | 46 |
| 1.6 | Justificación de la Investigación | 46 |
| 1.7 | Alcances y limitaciones | 47 |
| 1.7.1 | Alcances | 48 |
| 1.7.2 | Limitaciones..... | 48 |
| CAPÍTULO II. MÉTODO | | |
| 2.1 | Tipo de Investigación..... | 49 |
| 2.2 | Población y Muestra de Estudio | 49 |
| 2.2.1 | Población | 49 |
| 2.2.2 | Muestra de estudio | 49 |
| 2.2.3 | Criterios de inclusión y exclusión..... | 50 |
| 2.2.3.1 | Criterios de Inclusión..... | 50 |
| 2.2.3.2 | Criterios de Exclusión | 50 |
| 2.3 | Tipo de Muestreo | 50 |
| 2.4 | VARIABLES DE ESTUDIO | 51 |
| 2.4.1 | Variable Dependiente | 51 |
| 2.4.2 | Variable Independiente..... | 51 |
| 2.5 | Técnicas e Instrumentos de recolección de datos..... | 51 |
| 2.5.1 | Reseña del instrumento | 51 |
| 2.5.2 | Matriz de mapeo de la encuesta..... | 52 |
| 2.5.3 | Resultados de validación..... | 53 |
| 2.6 | Técnicas Estadísticas de Análisis de Datos | 53 |
| 2.7 | Procedimiento..... | 54 |
| CAPÍTULO III. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS | | |
| 3.1 | Resultados de la Encuesta..... | 55 |
| 3.2 | Resultados de la Entrevista..... | 91 |
| CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS | | |

| | | |
|------------|-------------------------------------|-----|
| 4.1 | Análisis por Objetivos | 103 |
| 4.1.1 | Objetivo General | 103 |
| 4.1.2 | Objetivos Específicos | 103 |
| 4.2 | Análisis del Método | 104 |
| 4.2.1 | Población | 104 |
| 4.2.2 | Muestra..... | 105 |
| 4.2.3 | Tipo de muestreo | 105 |
| 4.2.4 | Instrumento..... | 105 |

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES

| | | |
|------------|---|-----|
| 5.1 | Conclusiones | 107 |
| 4.1 | Recomendaciones | 114 |
| | Bibliografía | 118 |
| | Anexos | 126 |
| | Anexo 01: Mapeo de la encuesta | 126 |
| | Anexo 02: Mapeo de la entrevista | 130 |
| | Anexo 03: Matriz de consistencia | 133 |
| | Anexo 04: Matriz de operacionalización de variables - Encuesta | 134 |
| | Anexo 05: Matriz de operacionalización de variables - Entrevista | 136 |
| | Anexo 06: Formato de validación por criterio de jueces - Encuesta | 138 |
| | Anexo 07: Formato de validación por criterio de jueces - Entrevista | 156 |
| | Anexo 08: Modelo de flujo de efectivo mensual | 170 |
| | Anexo 09: Modelo de Registro de accidentes laborales según la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo N°29783 | 171 |
| | Anexo 10: Proceso de cambio motivacional | 172 |
| | Anexo 11: Fases del proceso de selección de personal | 174 |
| | Anexo 12: Controles de calidad internas | 175 |
| | Anexo 13: Ley Mype N° 30056 | 176 |

CAPÍTULO I.

MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes

Cabe la pertinencia en mencionar que este estudio tiene ya precedentes de investigación en el Perú en donde se aprecia el desarrollo y evolución de la variable costos ocultos de forma específica revirtiendo en un tipo de costo oculto en particular. La propuesta abarca estos tipos de costos, pero de una manera global, en toda la empresa, y su repercusión económica en la misma. En cuanto a los antecedentes internacionales se ha tocado una o las dos variables de nuestro estudio, pero enfocadas a empresas de otro rubro; por ello, esta investigación será la primera que abarque el impacto que tienen los costos indirectos o no asegurados en el nivel de rentabilidad de las microempresas en “El Emporio Comercial de Gamarra”, a continuación, se cita los estudios antes mencionados.

1.1.1 Antecedentes Nacionales

Valenzuela y Sánchez. (2018), en su tesis titulada “*Impacto tributario del régimen Mype tributario (RMT) en el sector textil gamarra en el ejercicio 2017*”, aplica en la descripción de su objetivo general, en determinar la formalización de las Mypes textiles del Emporio Comercial de Gamarra y estas a su vez, como se

relacionan con el acceso a los programas de apoyo empresarial que promueve el Estado, entre los objetivos específicos, buscan determinar cuántas empresas informales hay en Gamarra, los criterios que tienen los fiscalizadores para poner las multas, definir las ventajas sobre la implementación del impuesto a la renta, entre otros.

Así mismo, manifiestan que el tipo de investigación fue metodológica analítica básica y su nivel de investigación cuasi experimental. La población analizada fue de 120 agentes fiscalizadores que laboran en el área de fiscalización de la SUNAT¹, con una muestra de 65 personas, recolectando los datos mediante la técnica de la encuesta, estimando el impacto de estos cambios, porque al acogerse al Régimen Mype Tributario, las empresas se formalizan y teniendo RUC pagaran menos Impuesto a la Renta.

Los autores hacen un comparativo de los resultados en promedio de 3 empresas de Gamarra que son: James Import SRL, Textil Rosmel SRL e Industrias Fayul SAC entre los años 2016 al 2017 con la finalidad de conocer el impacto que genera el cambio del Régimen General del Impuesto a la Renta del ejercicio 2016 al Régimen MYPE Tributario para el ejercicio del año 2017, cabe resaltar que en su mayoría, las empresas del Emporio Comercial de Gamarra no presentan una cultura tributaria formada, trabajando en su mayoría de forma empírica y como se presente el día a día.

Por tanto, el estudio concluye que el régimen Mype tributario no va a reducir los costos generados por la informalidad, por ser un fenómeno multidimensional, este régimen tributario ocasionó que las empresas que estaban en

¹ Superintendencia Nacional de Administración Tributaria

el régimen general, migren a esta propuesta tributaria con el fin de obtener esos beneficios conllevando a reducir los ingresos tributarios que el Estado percibía por estos contribuyentes antes de su migración. Los principales autores que respaldan su investigación son Huangal Rosa, Morán Dora, entre otros.

Por otro lado, se da cita a Valera (2015), en la tesis titulada “*Los costos ocultos del presentismo laboral en las empresas manufactureras de lima: 2012*”, siendo su objetivo principal el análisis de los costos ocultos que generan los días no laborales perdidos, las faltas, las tardanzas, la rotación del personal, las horas extra que no son pagadas, o el tiempo que pasan los trabajadores en la oficina que se exceden de la jornada laboral.

El diseño de investigación que presenta responde a un corte descriptivo correlacional, utilizando dos instrumentos para recolectar datos, el primero es una guía de entrevistas estructuradas y el segundo es un cuestionario estructurado de análisis factorial, respondiendo a una población de 53 empresas manufactureras de Lima las cuales cuentan con 16,811 trabajadores, tomando como muestra la cantidad de 903 trabajadores entre hombres y mujeres, donde el 36.7% son hombres y el 63.3% son mujeres.

Por ello, que las empresas deben crear ambientes de trabajo agradables, con un clima laboral adecuado que apoye y oriente al trabajador, teniendo como resultado, que los costos perdidos no se recuperan e impactan significativamente a la empresa, con un alto porcentaje de permanencia en el centro laboral excediendo la jornada de trabajo, superando en costos las faltas y las tardanzas donde sus costos son mínimos. Sus autores principales que respaldan su análisis a O'Donnell y Vara Horna, el INEI (Instituto Nacional de Estadística Informática) y el Decreto

Legislativo N°728 que tiene como función principal fomentar la formación laboral y la capacitación de los trabajadores.

Para finalizar, Guerrero (2016), en su tesis titulada “*Reducción de costos generados por no conformidades de costura mediante la implementación de herramientas Lean Manufacturing*”, presenta como objetivo general el implementar la herramienta Lean Manufacturing para reducir los costos de desperdicios en los reprocesos, exceso de almacenamiento, sobreproducción, tiempo de espera, transporte, defectos y rechazos.

Se utiliza un tipo de investigación aplicada, aplicando la metodología en dos fases, una primera con diagnóstico y la segunda mediante una propuesta de mejora cuya población fue toda la Empresa Textil; y la muestra, toda la organización para la recolectaron los datos, indicando que la empresa no maneja de forma adecuada sus procesos siendo el proceso de costura el que demandaba mayor cantidad de costos que los anteriormente mencionados.

El estudio responde en su diagnóstico final, que al aplicar las técnicas de calidad tanto Keysen y Poka Yoke (herramientas del Lean Manufacturing) se reducen los costos ocasionados por desprecios en costura en un monto superior a \$181 mil dólares disminuyendo los reprocesos, aumentando el nivel de eficiencia y por ende, el aseguramiento de la calidad, haciendo hincapié a la importancia de la estandarización de los procesos para que el trabajo sea realizado de manera correcta basándose en el saber hacer (know how) Los autores que sustentan su estudio son Hernández y Guerrero.

1.1.2 Antecedentes Internacionales

Lucero (2018), en su tesis titulada “*Los costos ocultos y su impacto con la rentabilidad de las compañías de servicios complementarios de alimentación del Cantón Ambato*”, determina como objetivo general, el cuantificar los costos ocultos y su nivel de rentabilidad en la planificación del presupuesto de las siguientes empresas Salamandra Catering y Evento, Mixervices CIA y la Compañía de Economía Mixta Hotelera y Turística Ambato que brindan servicios complementarios de alimentos ubicados en el Cantón Ambato.

El estudio fue de carácter cualitativo (Observación bibliográfica) y cuantitativo (Recolección de datos a través de entrevistas y observación), usando la metodología de investigación descriptiva de tipo documental, es decir, en el análisis causa-efecto. La población de estudio fueron los colaboradores de las empresas en mención y su muestra se representa en 32 personas.

Se llega a la conclusión referente al declarar que las empresas, no tienen una estructura financiera definida y la información que manejan para la elaboración de sus servicios es de forma empírica, no permitiendo identificar la totalidad de los costos, por lo tanto, causa efecto significativo en el precio del producto y por ende en la rentabilidad de las empresas.

Cruz, Olvera, Pérez y Saavedra (2017), en su tesis titulada “*Costos Ocultos en la Gestión Universitaria: En el caso del área de cómputo*”. Hace mención sobre los costos ocultos en la gestión universitaria en el área de cómputo de la Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Iztapalapa, esta tesina muestra la importancia de los costos ocultos en el área de cómputo, con el fin de conocer si éstos se presentan en su gestión, teniendo como objetivo principal diseñar estrategias para

minimizarlos, en busca de ser eficiente en la gestión de recursos humanos, económicos y financieros.

Clarifican más el nivel de estudio al plasmar sus objetivos específicos, relacionados a la inducción que reciben los nuevos colaboradores del área de computo, el ambiente de trabajo que existe en el área, así mismo, si los colaboradores reciben información necesaria sobre la universidad, sus políticas, los reglamentos o las normas de convivencia y conocer si estos se identifican con la universidad, con los objetivos de esta área de cómputo. Para ello, se realizó una investigación de corte cuantitativo, siendo el tipo de investigación exploratoria, utilizando como herramienta de investigación, un cuestionario que contenía distintas preguntas, siendo la población igual a la muestra en un total de 21 trabajadores que conforman el taller de cómputo.

El instrumento permitió ampliar la información necesaria, para evidenciar diferentes análisis en sus opiniones, teniendo como principales conclusiones, la no existencia de costos ocultos en proporción mayores, por ello, la calidad del trabajo estaba garantizada, la productividad era eficiente, el nivel de rotación es casi nulo, con pocos antecedentes de ausentismo, accidentes de trabajo o enfermedades. Entre los principales autores destacables en esta investigación esta Henri Savall; Arias, Galicia L. Fernando y Heredia Víctor.

Valencia (2018), en su trabajo de investigación titulado *“Implementación de un sistema contable y financieros de la empresa Costuras Soluciones Textiles ubicada en la ciudad de Montería, Córdoba”* presenta como finalidad, la implementación de un sistema contable y financiero en la empresa manufacturera en mención, basándose en plantear políticas contables, organizar la documentación, así

mismo elaborar plantillas en Excel, donde les permitan llevar un control adecuado de la información monitoreando los datos o información para su registro y clasificación, obteniendo un registro diario, mensual y anual de la situación económica de la empresa, porque una empresa que conoce su realidad financiera optimiza recursos estratégicos para cumplir sus objetivos. Partiendo de ello, toda información podrá ser analizada y resumida.

El trabajo responde a una investigación aplicada con metodología analítica, siendo la población toda la empresa Costura Soluciones Textiles y la muestra, la organización en donde se recogieron datos, como resultados manifiesta que la empresa no tiene un adecuado manejo de información, teniendo desconocimiento tanto en los costos de producción, como en los gastos que generan las operaciones, los gastos fijos, las cuentas por cobrar, las cuentas por pagar, el monto total de las ventas mensuales, el costo real de las mismas y por ende hay costos ocultos que no han sabido declarar e identificar, sin poder determinar si los resultados obtenidos son ganancias o pérdidas.

Lo que propone este tipo de sistema refieren a mecanismos de control en el área productiva, administrativa y contable, siendo compatible con la realidad de la empresa, flexible para la adaptación de la misma, teniendo en esta implementación un costo beneficio, que en el tiempo va a poder transparentar las cuentas y medir el nivel de rentabilidad de la empresa de forma real. Los autores que sustentan esta información tenemos: Nydia Esperanza Ortiz Rozo, Camilo Andrés Andrade Bohorquez, Fabián Esteban Figueroa Garzón y Tatiana Mora Torres.

Por último, Rivera y Vergara (2017), en su tesis titulada *“Impacto de los costos ocultos en la producción y comercialización de Café Conquistador S.A.”*

hacen un estudio realizado a una empresa cafetalera, ubicada en la ciudad de Guayaquil-Ecuador con el fin de determinar el impacto en los costos ocultos en la producción y comercialización de la empresa Café Conquistador S.A, determinando cuáles son los procesos productivos, como también, tener un diagnóstico de los costos de producción, su implicancia en los costos de comercialización y su afectación en el precio final, por consiguiente, si no se calculan correctamente estos costos incurren directamente en el resultado del ejercicio económico de la empresa cómo se vio reflejados en los Estados Financieros analizados (2015-2016), en donde se consideraron los montos de los costos ocultos, estos a su vez representan un monto considerable, el cual no se previó o no se calculó.

La investigación es mixta de tipo cuantitativa y cualitativa, con el propósito de no solo determinar el impacto de estos costos ocultos en la producción, sino, que a partir de estos resultados se proponen soluciones o un sistema de control de costos para minimizar el impacto; este estudio se realizó en toda la empresa Café Conquistadores S.A, teniendo como muestra a 5 colaboradores cuyos resultados de las entrevistas semiestructuradas determinaron que, los costos ocultos generaban incremento en los costos de producción, comercialización y por ende del precio final del producto, proponen como alternativa de solución un sistema de control de costos, con el fin de identificarlos, calcularlos y minimizarlos para que su rentabilidad no se vea afectada.

1.2 Estructura de la teoría que sustenta el estudio

1.2.1 Definición de Costo

Según Morales, Pachama y Gómez. (2017), definen a los costos en entregas de dinero, destinados a la producción de un bien o producto con un fin específico,

cuyos elementos son la materia prima, la mano de obra y los costos indirectos de fabricación.

Además, Warren, Reeve y Fess (como se citó en Hernández, 2016), definen el costo, como el desembolso de un efectivo, su equivalente o un compromiso a futuro en la adquisición de un bien o servicio con la finalidad de generar ganancias cuyos beneficios pueden darse en corto o largo plazo, de acuerdo al uso que se le dé al bien, por ende, puede convertirse en un activo y sería depreciable generando a la vez un gasto.

Wyngaard (como se citó en Lucero, 2018), define al costo como, la cuantificación monetaria necesaria para poder ofrecer un producto o servicio a los clientes.

En nuestra opinión, el costo es el valor para realizar una inversión que se origina para la fabricación de un bien o producto, el cual generará ingresos y por ende ganancias. Como toda inversión es recuperable en un tiempo futuro.

1.2.1.1 Clasificación de los costos

Para Morales, et al (2017), los costos se dividen de acuerdo el área donde se dan; pueden ser de producción o distribución; por la relación del producto como costos directos e indirectos; por el periodo de cálculo como costos históricos y de cálculo; de acuerdo al sistema que tengan las empresas para el control de costo pueden ser, los generados por las órdenes y por los procesos; y por último, según a la producción en masa o volumen, costos fijos, costos variables, los semifijos y semivARIABLES.

En paralelo, Chilibingua (como se citó en Hernández 2016), los clasifica de acuerdo a su alcance, como totales y unitarios; por su identidad pueden ser, directos generados en la elaboración o indirectos, que sirven de

soporte; por la función en la que operan, son costos de producción (materias primas y mano de obra), gastos indirectos, costos por la distribución o los que derivan de las ventas; por el tiempo que fueron calculados, por su comportamiento como fijos, variables o semifijos o semivARIABLES y según el tipo de costo ocasionado, en donde se destacan los costos de oportunidad.

En base al criterio de estudio para nuestro enfoque referenciamos más con lo argumentado por Morales, et al al considerar el ordenamiento de los costos los costos de acuerdo en dónde y cómo se originen, clasificándolos según las consideraciones arriba mencionadas y subdividiéndolas en subgrupos, lo que facilita su identificación.

1.2.1.2 Elementos del costo

Según Gómez (como se citó en Hernández, 2016), los clasifica de acuerdo a materiales, los cuales son materias primas que se utilizan en los procesos de producción, los materiales directos responden en la elaboración del producto terminado; es decir, son identificables y, la materia prima indirecta, que forman parte de la elaboración del producto, la mano de obra que puede ser directa o indirecta. Es directa cuando participa efectivamente en la elaboración del bien e indirecta cuando es de soporte o apoyo para la realización del producto y los costos indirectos de fabricación los cuales no son fácil de identificar porque se dan en varios momentos de la producción.

González (como se citó en Lucero, 2017), los clasifica en dos: como los costos directos propiamente de la fabricación (materias primas, mano de obra) y los gastos que se incurren para llevar a cabo la elaboración de los productos siendo costos indirectos de estos, lo cuales resultan difíciles de calcular, complicado el valor que se debe asignar a cada producto.

A título profesional y personal del presente trabajo, los elementos del costo permiten identificar y conocer donde se generan los costos y sus motivos, siendo los costos indirectos de fabricación donde debe ser mayor la observación y cuidado para poder cuantificarlos y considerarlos en el precio del producto.

1.2.1.3 Definición de Impacto

De acuerdo a la Real Academia Española (2018), en sus diferentes definiciones considera impacto a “huella o señal que deja un impacto”.

Además, Rivera y Vergara (2017), lo define como “la incidencia de un recurso o condición o de la combinación de ellos, en otro recurso o sistema organizacional” (p. 20).

Bello (2009), indica que “el impacto está compuesto por los efectos a mediano y largo plazo que tiene un proyecto o programa para la población objetivo y para el entorno, sean estos efectos o consecuencias deseadas (planificadas) o sean no deseadas” (p. 1).

El concepto más coherente para el presente estudio es la manifestada por Bello, en énfasis podemos definir al impacto como el efecto (positivo o negativo) que tiene la ejecución de un proyecto, ya sea en beneficio de la empresa o de la población a corto o largo plazo.

1.2.1.4 Definición de costos ocultos

Para poder identificar los costos ocultos y saber de qué forma impactan en la rentabilidad de las empresas, es importante contextualizarlo.

Asimismo, Rivera y Vergara (2017), lo definen como costos no programados que devienen de actividades interrumpidas o sucesos

imprevistos. Esto se presenta porque las empresas prestan mayor atención a lo calculable y se les escapa este tipo de costos que también son llamados costos indirectos o no asegurados.

También Niza (como se citó en Lucero, 2018), manifiesta que, los costos ocultos refieren a operaciones que no se pueden registrar en la contabilidad, no se pueden cuantificar a futuro y estos son ocasionados por la empresa, en general en diferentes errores de sus distintas áreas.

Savall y Zardet (2006), señalan que los costos ocultos son aquellos no presupuestados, que no tienen denominación, no se pueden medir, no existiendo modo de controlarlos bajo un sistema de monitoreo de costos, afectando la gestión socioeconómica. Los autores definen a los costos ocultos como aquellos que escapan de un presupuesto, lo que genera que afecte a la gestión económica de la empresa y por ende se vean reflejados en la rentabilidad de estas.

En estas tres propuestas de definición que en lo general nos orientan a conocer este tipo de costos, podemos denotar que a partir de la identificación de estos costos y recurriendo a los datos históricos de la empresa, se podría plantear cifras aproximadas para ser consideradas en los presupuestos, permitiendo en cierta forma cuantificarlos tratando de evitar que su impacto sea negativo, más por el contrario positivo en la rentabilidad de las organizaciones.

1.2.1.5 Diferencia entre el costo y el gasto

Teniendo claro la definición acertada del costo, en el desembolso monetario destinado como parte de la inversión, se debe referenciar la

definición de gasto. “Es un egreso que la empresa realiza para la distribución del producto o del bien, sean administrativos o de ventas” (Morales, et al, 2017, p. 21).

Así mismo se define al costo “como una inversión que se hace directamente en el departamento de producción” y gasto lo relaciona “directamente con los departamentos de administración, ventas y con los servicios financieros” (Mendoza y Apaza, 2017, p 11).

Se puede evidenciar la diferencia más palpable de gasto y costo, en que, mientras uno es una inversión recuperable, el otro es un egreso, no recuperable. El costo se presenta en el proceso productivo y el gasto en los procesos administrativos, de comercialización y de ventas.

1.2.1.6 Clasificación de las empresas según su segmentación empresarial

INEI² (2015), registra estadísticamente a las empresas formales que se encuentren inscritas en la SUNAT³, las mismas están segmentadas de acuerdo a su ubicación, identificación y estratificación dependiendo del rubro que desempeñan, el autor las divide según su segmento empresarial que se refiere a las unidades impositivas tributarias (Valor unitario UIT⁴ S/ 4,200).

Por otro lado, las microempresas solo pueden tener hasta 10 trabajadores, sus niveles de ventas anuales no pueden exceder las 150 UIT. Las pequeñas empresas pueden tener entre 11 y 50 trabajadores como máximo, sus ventas anuales deben ser mayores de 150 UIT hasta 1700 UIT. Las medianas empresas tienen entre 51 y 200 trabajadores, sus ventas anuales

² Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI)

³ Superintendencia Nacional de Administración Tributaria

⁴ Unidad Impositiva Tributaria

deben ser mayores de 1700 hasta 2300 UIT. Las empresas de mayor envergadura tienen más de 201 trabajadores, y sus ventas anuales responder a ser mayores de 2300 UIT.

Tabla 1

Segmentación empresarial, 2015

| Segmento empresarial | Unidades Impositivas Tributarias (UIT) |
|-----------------------------|---|
| Microempresa | Hasta 150 |
| Pequeña empresa | Mayor de 150 hasta 1700 |
| Mediana empresa | Mayor de 1700 hasta 2300 |
| Gran empresa | Mayor de 2300 |

Fuente: INEI

1.2.1.7 Empresas manufactureras

Las empresas manufactureras deben estar claramente definidas es por ello que, Valencia (2018), menciona que las mismas se encargan de transformar las materias primas a través de procesos en productos finales, agregando valor a cada producto. Se exceptúa de este rubro a aquellas empresas que comercializan o brindar servicios derivados de estos.

Definiendo a las empresas textiles como las que transforman telas, hilos, fibras y derivados de estos.

Estos conceptos dejan en claridad la ruta que debe tomar este estudio, porque en el Conglomerado textil de Gamarra se encuentran empresas manufactureras, comercializadoras y de servicios, donde solo debemos enfocarnos en las manufactureras que transforman productos textiles.

Según INEI (2016), Gamarra representa al 18.9% de la industria textil del país, lo que representa en cantidad la suma de 5143 empresas dedicadas a esta industria, siendo más del 93% microempresas, de las cuales el 61.7% se dedican a producción de prendas de vestir, mientras que el 27.7% fabrican productos textiles, las cuales facturan cerca de 1 mil 427 millones de soles, empleando a más de 13 mil colaboradores.

El INEI, mantiene en su portal web, datos actualizados al 2016, mostrando un enfoque realista de la situación de Gamarra, estos datos sirven de base para poder calcular los impactos que ha sufrido Gamarra, a raíz de la implementación del orden por su autoridad municipal vigente.

1.2.1.8 Emporio Comercial de Gamarra

Es importante saber del Emporio Comercial de Gamarra, su historia comercial y su actual situación, pues según lo manifestado por Valdivia, Vázquez y Ramos (2014), diferencian al emporio textil de Gamarra de otros centros comerciales de Sudamérica, como el más grande, ubicado en el centro del distrito de la Victoria en la provincia de Lima y región de Lima-Perú, donde se evidencian historias de superación de emprendedores que llegaron a instalarse en busca de sus sueños y de una vida mejor, siendo ellos mismos los autores de sus propios éxitos, llegando así a poblarse de provincianos trabajadores que hicieron de Gamarra el centro textil más importante del Perú, porque muchos peruanos acudían masivamente en busca de la diversidad de prendas. En Gamarra hay talleres de confecciones, tiendas comercializadoras y de servicios dedicados al rubro textil.

Según el INEI (2016), este centro comercial se denomina Emporio Comercial de Gamarra o también en el lenguaje popular simplemente como Gamarra, en donde se confeccionan y comercializan productos ligados a la industria textil enfocados a la moda de las prendas de vestir, cuenta con 31737 establecimiento o galerías.

Analizando las fuentes se puede concluir que El Emporio Comercial de Gamarra nace por la migración de muchos peruanos que radicaban en la sierra del país, quienes vinieron a formar su propio destino en busca de una vida mejor y con sacrificio hicieron de Gamarra un centro comercial de gran importancia donde los peruanos acuden masivamente en busca de prendas de vestir. Es importante destacar el espíritu emprendedor de estos empresarios y hacen posible el gran comercio actual de Gamarra, que a base de sus ganas de superación han desarrollado sus actividades de manera empírica y antes las adversidades han sabido sobreponerse y aprendiendo de sus errores, para manejar sus empresas enfocadas en generar rentabilidad, lo que les ha permitido ahorrar, invertir y crecer.

Galicia (2017), presenta una información extraída de diversas fuentes, haciendo énfasis a diferentes momentos de Gamarra, manifestando que en los años 2007 al 2011 se vendía cerca de 1,500 millones de soles, donde cerca de 20 mil empresarios empleaban a cerca de 100 mil trabajadores. El 40% de limeños aproximadamente compraban sus prendas de vestir ahí, lo que contribuyó que la PEA⁵ del sector textil de Lima aumente siendo el 12.5% de ese aumento por la actividad económica en

⁵ Población Económicamente Activa (PEA)

Gamarra. Ya en el 2012 las cosas cambiaron radicalmente, porque las ventas descendieron hasta 750 millones de soles debido al ingreso de 57 marcas de Fast Fashion y la importación de ropa China ocasionando que de los 8400 talleres de confecciones se reduzcan en 4800, generando que cada año desaparezcan 5 mil negocios, viendo afectados a los trabajadores que fueron despedidos. La importación de la ropa y materia prima China aumentó considerablemente y para el 2015 el 40% de ropa era fabricación China, el 50% de ropa se confeccionaba con materia prima China.

Producto de ello, se generó una guerra de precios en Gamarra como lo indica Israel y Hitzeroth (2018), manifestando que existe una fuerte competencia en Gamarra, obligando a los empresarios a concentrar todos los recursos en mantener sus negocios, conllevando a una participación fatalista en la guerra de precios, así como entender el contexto sociocultural de los empresarios, para comprender el comportamiento emprendedor, mejorando la gestión empresarial en busca de obtener las rentabilidades deseadas.

Los autores hacen referencia a la lucha constante que existe en Gamarra a raíz del fenómeno ocasionado por la importación China, la cual ofrece prendas de vestir por debajo del costo de producción, debe entenderse que al empresario peruano de gamarra le cuesta más aún, viéndose en la necesidad de recurrir a reducir sus costos, para poder ofrecer un precio competitivo o en su defecto quebrar como les ha pasado a muchas empresas y las que hoy subsisten están en constante guerra para garantizar su supervivencia comercial.

1.2.1.9 Tipos de costos ocultos

La existencia de diferentes tipos de costos ocultos que se pierden en el hacer diario del comercio informal, responde a teorías y opiniones vertidas como lo indica la autora Vegas (2014), se presentan costos ocultos derivados de enfermedades ocupacionales, daños a la propiedad y accidentes laborales. Tenemos los accidentes del personal que incurren como costos de producción, calculados de acuerdo a horas perdidas por costos unitarios, el descanso del trabajador el cual es remunerado, en algunos casos es necesario contratar a otro personal para su reemplazo y si el accidente es grave deberá abonar indemnizaciones de acuerdo a la gravedad, pudiendo tener repercusión penal en los responsables lo que genera costos en juicios u otros.

Los costos por enfermedad ocupacional también presentes, el cual de acuerdo a su situación, podrían tener días de descansos remunerados, disminución del ritmo laboral generando pérdidas, bajos rendimientos, costos médicos los cuales afectan la producción. También, están los daños a la propiedad que generan costos por reparación o reposición de máquinas que por lo general demoran por no contar con los repuestos para su reparación, siendo estos de baja calidad o simplemente no tienen solución siendo cambiados ocasionando más gastos. Por último, también se incurre en el daño de materias primas ocasionadas por estos desperfectos.

Cruz et al. (2017), los considera desde un punto de vista más científico contable expresado en indicadores como el mencionado ausentismo, considerado el más perjudicial por su impacto en el aspecto económico y a la vez productivo; es decir, retrasa o paraliza la producción, los accidentes de trabajo producidos en el centro de laborales, enfermedades

profesionales dándose por circunstancias ajenas a la actividad laboral, la rotación de personal, considerado como el tiempo de permanencia de un trabajador hasta que decide retirarse o es despedido, incurriendo en gastos de capacitación e incorporación, la calidad ligada al desempeño en la producción, si esta, no es la adecuada, el resultado son productos sin calidad, y la falta de productividad es no alcanzar los objetivos, lo que desprende en mal clima laboral. Considera que es importante evaluar los costos ocultos, con el fin de crear estrategias para minimizarlos porque afectan directamente a las cuentas del “Debe” y “Haber”.

Así mismo, Lucero (2018), los menciona también como indicadores clasificándolos de acuerdo al desempeño, por revaluación, reposición, inflación, operación logística, mala calidad, normas legales, energía eléctrica y costos financieros.

Los autores anteriormente mencionados responden a los costos ocultos de diversas perspectivas de acuerdo a su saber y experiencia, a su vez de como se manifiestan en la organización y las consecuencias que provocan en la rentabilidad de las empresas; para ello, sugieren una evaluación de estos costos para poder cuantificarlos reduciendo su impacto, es importante mencionar que la autora Lucero considera costos financieros a los que relaciona con disfunciones en los precios, al impago, al no tener capacidad de compra o venta, eventos que se dan en toda actividad económica puesto que hay un costo de oportunidad de por medio.

1.2.1.10 Costos ocultos en los costos de producción

Según Gonzales, (como se citó en León, 2016), los costos indirectos de fabricación son los denominados aquellos que afectan a los costos de producción, estos costos a su vez incluyen todas las actividades no presupuestadas que se producen de un momento a otro, como son los gastos de fabricación, compra de materia prima, depreciación de la maquinaria, impuestos o multas, entre otros.

Además, Fernández, (como se citó en Lucero, 2018), menciona los costos indirectos al conjunto de costos imposibles de identificar y cuantificar en el producto final; es decir, no se sabe que cantidad de los costos indirectos han intervenido en la elaboración del producto.

Gonzales y Serpa, (como se citó en García y Martínez, 2018), responde que toda empresa, debe tener un sistema de costos, el cual ayude a determinar los costos ocultos a través de un registro de datos, reporte de informes y técnicas de mejora para calcularlos y luego controlarlos.

Es por ello, que según los sistemas de costos que menciona el autor, se plantea utilizar el Sistema de costos ABC para las empresas textiles ya que, se registran las actividades a realizar en proporción a los recursos establecidos, luego el sistema se encarga de identificar los inductores de costos indirectos que se pueden presentar en las diferentes áreas de la empresa, asignando las tareas que debe realizar para mejorar y ejecutar un producto final con calidad.

Además, Cuervo y Osorio (como se citó en Lucero, 2018), dan a manifiesto que dentro de los sistemas de costos tanto los métodos y procedimientos están ligados a la planificación presupuestaria y al análisis

del mismo, estos deben registrar las actividades indicando sus gastos, dicho sistema se debe relacionar directamente con los subsistemas de costos para garantizar un adecuado control de los recursos, financieros, operativos y usos de materias primas.

Por ello el sistema de costos es una propuesta que se manifiesta como solución para cuantificar los costos no asegurados derivados de los procesos y subprocesos productivos relacionados entre sí, lo que facilitará el control de costos adecuados.

Hansen y Mowen (como se citó en Guerrero, 2016), analizan los costos de calidad y responden a todo aquel proceso que ayude alcanzar un producto de calidad. Para conseguir esto se debe corregir errores, es decir, aquellos que incrementan los costos de producción, apareciendo los costos ocultos, este incremento es necesario porque la calidad es reflejada con la subsanación y prevención de estos errores.

Los autores hacen mención, que para alcanzar la calidad se tienen que incurrir en costos como, encontrar errores, subsanarlos, perfeccionarlos para asegurar un producto de calidad.

Un sistema de costos ligados a un mejor control, son propuestas interesantes para ser aplicadas en las empresas textiles de Gamarra que por lo general son Microempresas y muchas de estas operan de manera empírica, donde no hay registros de costos, por ello un sistema amigable les ayudaría a identificarlos y apoyándose en su experiencia en el rubro, sabrán hacerle frente para posteriormente cuantificarlos y ver la repercusión que han incurrido en sus rentabilidades.

1.2.1.11 Minimización de los costos ocultos

Para poder minimizar los costos ocultos diversos autores como: Parra y Peña (2015), plantean, que estos pueden reducirse con la ejecución de teorías socioeconómicas aplicados en modelos de administración que integran la dimensión humana con lo social de la empresa y a su vez con su desempeño, a través de la reducción de disfuncionamientos por otro lado las causas pueden ser: condiciones de trabajo, organización del trabajo, comunicación, gestión del tiempo, entre otras generadas por comportamientos humanos o deficiencias de gestión. También explicita que los costos ocultos pueden llegar a representar el 50% de los costos variables siendo perjudicial para la economía de toda empresa.

El autor sugiere la aplicación de teorías socioeconómicas con la finalidad de relacionar la parte humana con lo social brindando mejores opciones laborales. Por otro lado refiere que los costos ocultos son importantes en porcentajes cuando se los mide con los costos variables y estos pueden influir en la rentabilidad de las empresas.

Así mismo, Pérez y Quinteros (2017), explican cómo implementar esta metodología de las 5'S para que las organizaciones garanticen una mejor gestión empresarial, que conlleven a las compañías a ser eficientes y eficaces en aspectos como la disminución de desperdicio, sobrecostos, el reproceso, los accidentes laborales y a mantener un área ordenada, limpia y estandarizada, mejorando y manteniendo las condiciones de la organización, la seguridad ocupacional y, en consecuencia, la calidad total, la

productividad, y la competitividad enfocada en la mejora continua y el crecimiento de la organización.

Los autores hacen referencia a la metodología de las “5S de Keyesen” como guía para mejorar la gestión empresarial porque de esto depende que las empresas se conviertan en eficientes y eficaces, con el objetivo de reducir este tipo de costos, trabajando en un ambiente laboral adecuado que les permita el desarrollo institucional.

Benites (2017), presenta un enfoque metodológico distinto explicando acerca de sobre datos recogidos desde los inicios de Gamarra hasta el año 2017, observándose la informalidad de las empresas y por ende se denota en una constante, el autor propone un sistema tributario como solución para reducir o terminar la informalidad en Gamarra; por lo mismo, en los resultados de sus encuestas tanto el 60% de los comerciantes consideraron que este sistema podría disminuir la informalidad, mientras que el 22% menciona que tal vez disminuiría la informalidad y el 18% indica que no disminuiría la informalidad. Con estos datos el autor da visto bueno a la implementación de un sistema tributario y más aún cuando recoge la información de SUNAT que en el 2015 hizo una campaña de formalización que incluyó a Gamarra, obteniendo buenas respuestas por parte de los comerciantes y fue en esta campaña que se comprobó la constante informalidad que desde sus inicios Gamarra ha mantenido.

El autor nos menciona otro tipo de costo oculto relacionado a la informalidad que se da en Gamarra, según el INEI (2016), es el 22.7%. Si bien es cierto, se ha reducido en comparación a años anteriores, aún sigue siendo un costo oculto para las empresas formales, quienes tienen que

considerar en su precio final los impuestos que por ley deben pagar mientras que, el precio de una empresa informal será menor por obvias razones al evadir dichos impuestos. Por ello, propone ejecutar un sistema tributario con la finalidad de formalizar a este grupo importante de informales.

1.2.1.12 Impacto de los costos ocultos

Es de suma importancia el poder comprender el grado de complejidad manifestado en el impacto que estos costos ocultos ocasionan

«Los costos ocultos afectan el desempeño general de la organización, es decir su competitividad, su rentabilidad, su eficacia y la calidad de su funcionamiento: conceptos vinculados de calidad integral y de productividad económica global de la empresa que, entre las causas más comunes se encuentran aspectos como comportamiento humano, sistemas de información, baja sincronización, deficiente limpieza, falta de prácticas de mantenimientos entre otros.» (Lucero, 2018, p.31).

El autor nos explica el impacto de los costos ocultos en toda la organización y su influencia en la rentabilidad y nivel competitivo, a su vez que afecta la operatividad de las empresas reflejadas en la ineficacia de la productividad, inadecuado clima laboral y descuido de los espacios de trabajo.

1.2.1.13 La Gestión empresarial enfocada a reducir costos ocultos

Por otro lado, (Valdivia et al, 2014), en su estudio “Tecnologías de información aplicada en la gestión logística en Gamarra”, responde al uso de tecnologías de información con el propósito de mejorar la gestión logística en Gamarra esto debido a que muchos empresarios llevan sus controles logísticos de forma manual imposibilitando un control adecuado en la

compra de su materia prima, cantidades a utilizar , las mermas y los despachos realizados de manera tradicional, reflejando en esta logística la presencia de varios costos ocultos, porque la información se pierde entre los trabajadores con la gerencia, no existe una comunicación adecuada porque todo se trabaja de acuerdo a como se presenta el día.

Ramírez y Vanegas (2015), refieren la importancia de llevar un sistema para identificar y registrar sus costos, utilizando herramientas tecnológicas para lograr orden en sus operaciones y mejores utilidades en comparación de las empresas que no usan sistemas, haciéndolas cinco veces más optimistas en su futuro comercial y económico. Por lo tanto, llevar de la mano una contabilidad computarizada resultara eficiente y más si lo hace un contador capacitado permitiendo conocer en tiempo real su situación y a partir de ello tomar las mejores decisiones y ser competitivos. Explica que una empresa que identifica sus costos y plantea estrategias en base a ello, estará un paso delante de aquellas que no lo hacen y resalta la importancia de una buena gestión Empresarial, para tomar decisiones y ordenar los costos.

Para complementar lo anteriormente referenciado por los autores manifestando que, los problemas de planificación y control de registro de información son considerados costos ocultos:

Trujillo (2013), manifiesta que las empresas y negocios del parque textil y de confecciones de Gamarra se han caracterizado por operar en base de una fuerte división del trabajo, la subcontratación y el cooperativismo. Estas características son la causa del gran desarrollo que presenta este parque industrial. Sin embargo, este emporio comercial presenta problemas en métodos de producción tales como: una inadecuada planificación de su

producción, mal registro y conservación de su información. Estos problemas ocasionan que los pedidos aceptados se retrasen, iniciándose una mala relación entre los empresarios de confecciones y sus clientes. Además, el contar con un mal registro y conservación de información (clientes, insumos utilizados, pedidos recibidos, costos de insumos, maquinarias y mano de obra) ocasiona pérdidas de tiempo para estos empresarios.

Por ende esta investigación responde al fin de conocer la importancia que tienen los costos ocultos en las empresas del Emporio Comercial de Gamarra y a partir de ello, plantear mecanismos que ayuden a identificarlos, controlarlos y reducirlos, y, no afecten a la rentabilidad de las microempresas siendo en la mayoría de ellas la composición de una estructura organizacional deficiente que no cuentan con planteamientos o una planificación estratégica. Por otro lado, a partir de la identificación de estos costos ocultos queremos reforzar o dar conocer a las empresas que con una buena gestión empresarial se puede hacer frente a estos costos ocultos y llevar de una manera más ordenada sus organizaciones.

1.2.2 Definición de Rentabilidad

Para Kiziryan, (como se citó en Azula y Guevara, 2018), la rentabilidad para las empresas es lo más importante, generando una utilidad obtenida de una inversión sea con dinero propio o de terceros por un periodo determinado, a través de ella se puede ver si los recursos financieros han sido utilizados correctamente.

Ferrer (como se citó en León, 2017), conceptualiza a la rentabilidad como la ganancia de la empresa, utilizando estrategias de inversión a corto o largo plazo. Estas pueden ser altas o bajas dependiendo del uso correcto de los recursos financieros y recursos disponibles.

Según ACCID⁶ (como se citó en Gómez, Hernández y Lifonzo, 2017), la ganancia de la empresa se rige al encontrar un equilibrio entre la rentabilidad, la liquidez y el riesgo, el resultado de la actividad económica es mayor a lo deseado por los inversionistas, a mayor rentabilidad mayor riesgo.

De acuerdo a los conceptos planteados se puede coincidir tanto en lo citado por León, donde describe a la rentabilidad como el margen de ganancia de una empresa, siendo lo obtenido mayor a lo invertido. Debido al buen uso de recursos financieros ya sean a corto o largo plazo, de esta forma detectamos que la empresa es sostenible en el tiempo.

1.2.2.1 Indicadores de rentabilidad

Ortiz (como se citó en Estrada y Monsalve, 2014), Los señala como indicadores de rendimiento que ayudan a saber el proceso de manejo que han tenido las empresas, al usar los recursos financieros y como han convertido las inversiones en utilidades. Al aplicar estos indicadores se puede conocer como surgieron las ganancias tanto del patrimonio y del activo total.

El autor define e interpreta los indicadores en el siguiente gráfico:

Tabla 2

Indicadores de rentabilidad, 2014.

| Indicador | Fórmula | Definición e Interpretación |
|------------------|---|---|
| Rentabilidad del | $\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio Promedio}}$ | Es el porcentaje de utilidad que los empresarios ganan sobre su inversión, a la luz de las cifras de los estados financieros. El resultado significa el porcentaje de la utilidad neta que corresponde sobre el patrimonio, es decir el |

⁶ Asociación Catalana de Contabilidad y Dirección

| | | |
|---|--|--|
| Patrimonio (ROE) | | rendimiento sobre la inversión que obtuvieron los dueños o socios de la empresa. Este rendimiento debe compararse contra el costo de oportunidad de cada inversionista, es decir, lo máximo que podría ganar en otra inversión. |
| Rentabilidad del Activo (ROA) | $\frac{\text{UODI}}{\text{Activo Total Promedio}}$ | Esta razón muestra la capacidad del activo para producir utilidades, independientemente de la forma como haya sido financiado, ya sea con deuda o con patrimonio. El resultado significa el porcentaje de la utilidad operativa después de impuestos que corresponde sobre el activo total promedio, es decir, que por cada \$1 invertido en el activo total promedio, se genera una utilidad operativa después de impuestos sobre el resultado en \$. |
| Rendimiento sobre la Inversión (ROI) | $\frac{\text{UAII}}{\text{Pasivo Financiero} + \text{Patrimonio}} * 1 - (t)$ | Mide la relación que existe entre la ganancia de una inversión y el costo de esta, al mostrar que porcentaje del dinero invertido se ha ganado o recuperado, o se va a ganar o recuperar. Así mismo. Permite conocer que tan bueno ha sido el desempeño de la inversión. |

Fuente: Estrada y Monsalve

Analizando las definiciones e interpretaciones que proponen los autores se enfatiza en los indicadores de Rentabilidad del patrimonio y del activo total porque consideramos que las empresas textiles de Gamarra enfocan sus inversiones pensando en el retorno de sus inversiones o patrimonio es decir, miden sus costos de oportunidad con frecuencia sobre todo cuando son épocas de campañas festivas en el Perú en donde invierten, generan ganancias o pérdidas de sus capitales y con relación al rendimiento

del activo va enfocado a la utilidad operativa después de impuestos que se desprende de la inversión del activo.

1.2.2.2 La rentabilidad afectada por los costos ocultos

Berrocal (como se citó en Lucero, 2018), diversos eventos situaciones o circunstancias operativas o documentarias pueden llevar consigo el afecto de la rentabilidad de la empresa, los cuales influyen en el precio afectando la compra o venta de los productos y el uso inadecuado de sistemas.

Lucio (como se citó en Lucero, 2018), al mantener una incorrecta planificación presupuestaria de los gastos, ocasionan costos ocultos no controlados, viéndose reflejados en la disminución de la rentabilidad de la empresa.

Como mencionan los autores la existencia de este tipo de eventos disfuncionales se plasman en los resultados de rentabilidad de los ejercicios económicos y financieros, las microempresas no tienen una estructura organizacional adecuada que reduzca el impacto de estos costos no asegurados, se sugiere contar con herramientas o recursos para identificarlas, controlarlas y reducirlas para incrementar la rentabilidad de la empresa.

1.2.2.3 La rentabilidad y su importancia en la gestión empresarial

En definitiva la gestión empresarial tiene un auge responsable e importante al influir en el rendimiento económico de las empresas, entiéndase que una gestión eficiente apoya los objetivos económicos y financieros de las organizaciones. Camejo, (como se citó en Flores, 2015), concluye “La globalización y los cambios tecnológicos que se han

producido en la sociedad han ampliado el campo de la gestión” (p.41).

Como consecuencia de los factores que menciona el autor, la gestión empresarial ha evolucionado significativamente y su campo de acción no solo aplica en preocuparse por ellos mismo, sino tener una visión amplia del mercado y recurrir a tecnologías, para hacer eficiente su operatividad.

Además, Barrios (2015), analiza el uso de las estrategias basadas en la creatividad, estimulación y eficacia que deben aplicar las empresas; obteniendo resultados positivos, incrementando su valor para beneficiar a todos los integrantes de la organización. Es importante conocer los resultados de la gestión, puesto que sirven de indicadores para aplicar estrategias en búsqueda de ser efectivos en un mercado competitivo.

1.2.2.4 La rentabilidad Económica

Antes de comprender la rentabilidad económica es importante dar a conocer cómo responde y se efectúa el comportamiento económico de las empresas. Sánchez (2002) afirma que “Rentabilidad económica o del activo, en el que se relaciona un concepto de resultado conocido o previsto, antes de intereses, con la totalidad de los capitales económicos empleados en su obtención, sin tener en cuenta la financiación u origen de los mismos, por lo que representa, desde una perspectiva económica, el rendimiento de la inversión de la empresa” (p.4). Como señala Sánchez, estos pueden ser márgenes brutos, operativos, netos que surgen de los capitales, antes del cálculo de intereses o impuestos, se puede enfocar como la medición de inversión que realizan las empresas.

Por ello la necesidad de tener en cuenta que toda gestión debe estar enfocada en aplicar estrategias innovadoras, estimuladores y eficaces, con el fin de convertir a las organizaciones en competitivas dentro del mercado empresarial.

Koontz y Donnell (Como se citó en Hernández 2011), replican a la gestión empresarial por estar pauteada en las políticas, los objetivos, la misión, la visión y su normativa enfocada en la modernización, orientadas a una gestión eficaz para conducir las organizaciones de manera conjunta, en donde la competitividad juega un rol importante para producir bienes y servicios innovadores, los cuales generen rentas para las partes interesadas.

Por lo anteriormente mencionado según estos autores buscan el plantear a través de diversas estrategias una gestión eficaz ayudando en la conducción de las organizaciones con el fin de ser más competitivos en busca de lograr sus objetivos económicos.

En estos tres enfoques los autores coinciden que una adecuada gestión empresarial debe ser eficiente, competitiva y aplicar estrategias en busca de generar rentabilidad para las partes interesadas. Es importante el uso de la tecnología, el alcance de la globalización, la innovación y la competitividad, para el adecuado uso de los recursos.

1.2.2.5 La rentabilidad Financiera

Al analizar la rentabilidad financiera se debe tomar en consideración, que es un indicador relevante que toda empresa considera para evaluar su actividad empresarial. La rentabilidad financiera, que enfrenta un concepto de resultado conocido o previsto, después de intereses, con los fondos propios de la empresa, y que representa el rendimiento que

corresponde a los mismos (Sánchez, 2002, p.4). Este tipo de rentabilidad se diferencia con la Económica en dar consideración a los intereses e impuestos, además, evalúa los fondos propios de la empresa y el rendimiento de estos en la actividad empresarial.

1.2.2.6 La rentabilidad Social

Moneva, (Como se citó en Mariano, (2006) define a la responsabilidad social como el hecho voluntario de las empresas frente a su entorno social, que está por encima de las normas legales, responsabilidades, normativa en la que se encuentre o del simple hecho filantrópico. Relaciona que las empresas son cada vez más responsables, por obtener resultados financieros o sencillamente al compromiso con la sociedad. Resalta que hasta ahora ser una empresa con responsabilidad social no garantiza que se obtenga una rentabilidad financiera superior a no serla.

Por lo expuesto, el autor considera que las empresas con responsabilidad social no están teniendo resultados económicos considerables para pensar que lo hacen por este fin, quizás pueda ser por la conciencia que tomen con el medio ambiente y su entorno.

Es importante también dar a conocer que esto se debe llevar desde una perspectiva de apalancamiento marketero y que sirva a la empresa para posicionarse y ganar nuevos mercados.

1.2.2.7 La sostenibilidad empresarial

Barcellos (como se citó en Hart y Milstein, 2003) al referirse a la sostenibilidad empresarial en cuanto a la relación que tienen las compañías de crear valor utilizando estrategias de enlazamiento para ponerla en

práctica, con el fin de buscar un mundo sostenible. Además, este concepto la conceptualiza como compleja y de muchas dimensiones y para conseguirla se deben realizar muchas acciones empresariales.

Por ello los autores definen a la sostenibilidad empresarial como un conjunto de estrategias que crean valor, hacen de las compañías y de la sociedad un mundo mejor, a través de las prácticas de estas estrategias.

Desde nuestra apreciación, la sostenibilidad empresarial responde al alcance de resultados positivos en la rentabilidad económica, financiera y social, es decir, conseguir márgenes de utilidad previsto por las organizaciones y las inversiones propias o de financiamiento. A su vez que estas alcancen los objetivos planteados, si a ello se acompaña de obtener créditos por ser una empresa con responsabilidad social preocupada por los stakeholders, el medio ambiente, se podría decir que una empresa ha logrado la sostenibilidad empresarial en un tiempo determinado, y la continuación de este factor variable dependerá de las rentabilidades antes mencionadas. En esta definición, se busca trazar los pasos para que las empresas que buscan la sostenibilidad empresarial lo consideren para alcanzarla.

1.3 Descripción de la situación problemática

Gamarra desde sus inicios se caracterizó por ser un Emporio Comercial pujante en donde se juntaron una diversidad de culturas entrelazadas de una idiosincrasia poco entendible y más bien señalada, poblándose de emprendedores que buscaban salir adelante por sus propios medios, haciendo de Gamarra el Emporio Comercial textil más grande de Sudamérica. Gamarra fue creciendo por la inspiración de estos emprendedores que basándose en una gestión administrativa

empírica acompañada de sus experiencias en negocios sacaron adelante sus emprendimientos, dejando muchos vacíos administrativos que sin ellos notarlos se veían reflejados en la disminución de sus ganancias. Desde sus inicios hasta la actualidad las empresas textiles en Gamarra no hacen frente a los costos ocultos que se presentan en las distintas áreas de sus empresas, sobre todo en el área de producción generando disminuciones en su rentabilidad, por ello algunas empresas se han preocupado en minimizarlas, identificarlas y cuantificarlas con poco.

Este trabajo de investigación busca que los microempresarios textiles identifiquen este tipo de costos ocultos que se presentan en sus organizaciones, con la finalidad de canalizarlas a través de un planeamiento estratégico convincente monitoreado y a su vez participativo con el fin de servir como soporte al desbalance económico que este tipo de costos genera. Es importante que ellos conozcan esta problemática y le hagan frente con sus propios recursos para reducir el impacto que estos costos generan en sus rentabilidades o ganancias. El problema no se reduce a simplemente informarles, sino a que tomen conciencia y puedan revertir esa manera de gestionar, orientando sus pensamientos, atendiendo y comprendiendo sus culturas, sus sentimientos para que puedan tener la lucidez suficiente de la magnitud de este tipo de costos y estén seguros, para que busquen apoyo profesional o asesorías empresariales, cuando este escenario sea posible le toca al gobierno crear programas de capacitación en gestión empresarial y nosotros ser parte de ese cambio convirtiéndonos en verdaderos agentes de cambio.

1.4 Formulación del problema

La finalidad de este trabajo de investigación busca determinar el impacto de los costos ocultos y el nivel de rentabilidad en la gestión empresarial de una empresa de confecciones textiles en el Emporio Comercial de Gamarra del 2017 al 2019.

Teniendo como pregunta del problema ¿De qué manera impactan los costos ocultos y el nivel de rentabilidad en una empresa textil, en el Emporio Comercial de Gamarra? Para responder esta pregunta se realizará una investigación cuantitativa por ser deductiva y analiza la interacción de nuestras variables lo cual permitirá cuantificar este impacto y tener hipótesis cuantificables siendo las mismas aquellas mencionadas a continuación:

H1. Los costos ocultos repercuten en la rentabilidad de las empresas textiles del Emporio Comercial de Gamarra, haciendo deficiente su gestión empresarial.

H2. Las empresas textiles de Gamarra desconocen el monto monetario que les generan los diferentes tipos de costos ocultos.

H3. En las empresas textiles de Gamarra se presentan una variedad de costos ocultos propio de una gestión empresarial limitada y maneja una contabilidad básica.

H4. Las empresas textiles de Gamarra ven afectada sus utilidades producto del desconocimiento que tienen del impacto que ocasionan los costos ocultos no identificados ni cuantificados.

Del mismo modo se realiza técnicas de intervención en un enfoque cualitativo porque se explora activamente teniendo una reflexión sobre los problemas sociales que se presentan en Gamarra. Para ello se recoge datos y detalles sobre hechos del día a día, su cultura, su lenguaje y su enfoque empresarial.

1.4.1 Problema General

- ¿De qué manera impactan los costos ocultos en el nivel de rentabilidad en una empresa textil, en el Emporio Comercial de Gamarra?

1.4.2 Problemas Específicos

- ¿Por qué a las empresas textiles del Emporio Comercial de Gamarra les resulta difícil cuantificar económicamente los costos que se generan por los diversos costos ocultos?
- ¿Por qué las empresas textiles del Emporio Comercial de Gamarra no identifican los diferentes tipos de costos ocultos?
- ¿Por qué las empresas textiles del Emporio Comercial de Gamarra no pueden medir el impacto que les ocasionan los costos ocultos en sus utilidades?

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

- Determinar el impacto de los costos ocultos en el nivel de rentabilidad en una empresa textil del Emporio Comercial de Gamarra.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Determinar la dificultad para cuantificar económicamente los costos que se generan por los diversos costos ocultos.
- Identificar los diferentes tipos de costos ocultos existentes en las empresas textiles del Emporio Comercial de Gamarra.
- Determinar la medición del impacto que ocasionan los costos ocultos en las utilidades de las empresas textiles del Emporio Comercial de Gamarra.

1.6 Justificación de la Investigación

Este trabajo de investigación se justifica por tener una importancia social, económica y empresarial que de una u otra manera se relacionan en el actuar económico del país. En cuanto al aspecto social hablar del Emporio Comercial de Gamarra es etiquetarlo en un problema social que empieza desde las décadas de 1920, en donde la migración interna de los provincianos genero este Emporio Comercial, el cual en sus inicios ha primado la informalidad, el desorden y muchas veces el caos. Gamarra es la concentración de la diversidad de nuestras culturas, que con el fin de tener algo propio buscan distintas maneras de emprendimientos y muchos de estos de una manera muy empírica respondiendo actualmente a que exista corrupción, delincuencia y constantes enfrentamientos entre ambulantes, autoridades y empresarios con el propósito de subsistir en el tiempo y haciendo de Gamarra cada día un problema social más complejo es por ello, que este trabajo podrá servir como una alternativa para hacer frente a este problema social.

En cuanto al aspecto económico Gamarra ha sido, es y será una fuente de trabajo para muchos peruanos en general quienes lo ven como un espacio de generar dinero sin medir ni respetar normas, leyes y muchas veces se cae en corrupción lo que representa pérdidas en recaudaciones tributarias. En el ámbito empresarial ayudara a que los emprendedores de Gamarra identifiquen los costos ocultos que se presentan a diario y puedan tomar acciones donde no se vea afectada el nivel de rentabilidad apoyada de tecnología y gente capacitada en temas administrativos que puedan ayudarlos a manejar sus empresas de una manera más ordenada, responsable y futurista.

1.7 Alcances y limitaciones

1.7.1 Alcances

Este proyecto tiene como alcance identificar los costos ocultos que impactan en la rentabilidad de las empresas, en donde busca conocer, como estos costos ocultos se van presentando en las distintas áreas y que contablemente no son medidos; generando la reducción de las utilidades esperadas. Son estos costos ocultos un punto débil en las empresas textiles del Emporio Comercial de Gamarra, ubicado en el distrito de la victoria en la ciudad de Lima debido a que la mayoría son microempresas y su alcance en gestión empresarial es limitado y no pueden identificarlas. Lo que ha generado que muchas quiebren y algunas con mucho esfuerzo y sacrificio subsistan.

1.7.2 Limitaciones

En cuanto a las limitaciones no cuentan con una estructura organizacional definida, una planificación estratégica orientada a reducir estos tipos de costos, una actividad comercial que surge del día a día en donde las decisiones nacen de acuerdo a las circunstancias dificultando un control adecuado de sus costos.

Por último, la manera tradicional que operan los microempresarios para manejar sus empresas no les permite tener un enfoque global de una organización en vías de crecimiento sostenible.

CAPITULO II.

MÉTODO

2.1 Tipo de Investigación

El tipo de investigación es mixta; cuantitativa de alcance correlacional y sus hipótesis son correlacionales, debido a la necesidad de poder contrastar los datos recogidos en el enfoque cuantitativo que permita discernir mejor los aspectos sociales, conductas, culturas y enfoque de su realidad. Se utilizará la entrevista semiestructurada, para permitir ir analizando diferentes realidades de cada uno de los sujetos investigados.

2.2 Población y Muestra de Estudio

2.2.1 Población

La población de estudio es de 5,143 empresas de confecciones textiles, que se encuentran registradas en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT).

2.2.2 Muestra de estudio

La muestra de estudio se calcula en base a la siguiente formula estadística:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Siendo $p = 0.7$; $q=0.3$; $d=0.077$

$N= 5143$

$n= 137$ empresas textiles

2.2.3 Criterios de inclusión y exclusión

2.2.3.1 Criterios de Inclusión

Se consideran a todas las empresas textiles, que se dedican a la producción de prendas de vestir y que fabrican productos textiles. Siendo un total de 5,143 empresas, según información de INEI (2016)

2.2.3.2 Criterios de Exclusión

Se han excluido a las empresas comercializadoras de prendas textiles, las de servicios, los restaurantes, entidades bancarias y toda empresa diferente al rubro estudiado. Que en total seria 26,594 empresas, según información del INEI, (2016).

2.3 Tipo de Muestreo

Se utilizará un muestreo probabilístico puesto que toda la población tiene la misma probabilidad de ser elegida, asegurando la representatividad de toda la población. Para ello, se utiliza un muestreo probabilístico aleatorio sistemático que permitirá partir de una empresa inicial y luego a través de segmentos o bloques de tamaños que pueden ser de dimensiones K , se van seleccionando los elementos de la muestra hasta completarla. Este tipo de muestreo ayudara en la investigación por el tamaño del Emporio Comercial de Gamarra y las formas como se ha sectorizado, pudiéndose abarcar una muestra representativa de toda la población.

2.4 Variables de Estudio

2.4.1 Variable Dependiente

Tenemos como variable dependiente a la rentabilidad que está en función de la variable independiente que se especifica a continuación.

2.4.2 Variable Independiente

La variable independiente son los costos ocultos que impactan en la rentabilidad (Variable dependiente).

2.5 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Las técnicas que se utiliza estarán enfocadas en recoger datos, para posteriormente convertirlas en información, los conocimientos serán transformados en conclusiones o recomendaciones, los instrumentos de recolección de datos en la investigación cuantitativa se utilizarán trabajando la técnica de la encuesta con respuestas múltiples y para la cualitativa una entrevista semiestructurada.

2.5.1 Reseña del instrumento

Técnica: Encuesta

Instrumento 1: Cuestionario con opciones múltiples

El instrumento está dividido en sus dos variables, siendo la variable dependiente Rentabilidad que comprende las dimensiones e indicadores como; Rentabilidad Económica con sus indicadores de margen bruto de utilidad, margen operativo de utilidad y margen neto de utilidad; Rentabilidad Financiera con indicadores de rentabilidad neta sobre la inversión y rentabilidad sobre el patrimonio; Rentabilidad Social con los siguientes indicadores reconocimiento, programas sociales y actividades sociales; Sostenibilidad Empresarial con

indicadores de crecimiento, desarrollo, nivel de innovación y capacidad de recursos. Para cada indicador se ha realizado una o más preguntas con la finalidad de relacionar la dimensión con la variable dependiente con el fin de medir el impacto que genera la variable independiente.

En cuanto a la variable independiente Costos Ocultos se han utilizado las siguientes dimensiones con sus respectivos indicadores como; Accidentes laborales con indicador de reporte de salud ocupacional; Daños a la propiedad con los indicadores mantenimientos, reparaciones y especificaciones técnicas; Presentimos con indicadores de metas y motivación intrínseca; Ausentismo con indicadores Faltas recurrentes y planes de contingencia; Calidad con indicadores Control de calidad y libro de reclamaciones; Propuesta laboral al trabajador con indicadores de modalidad de contratación, infraestructura y horas trabajadas. Para cada indicador se realizará de una a más preguntas con la intención de conocer como la variable independiente se presenta en las organizaciones y como estas influyen directamente en la variable dependiente como la rentabilidad.

Técnica: Entrevista

Instrumento 2: Semiestructurada con respuestas abiertas.

Este instrumento se usará para la investigación cualitativa, para analizar factores internos como externos del porque se presentan los costos ocultos y su implicancia en el nivel de rentabilidad de las empresas textiles de Gamarra. También se han realizado preguntas en función de los indicadores y dimensiones antes señalados con el fin de analizar estas variables desde diferentes apreciaciones.

2.5.2 Matriz de mapeo de la encuesta

Ver Anexo 01 y 02.

2.5.3 Resultados de validación

Confiabilidad

La confiabilidad fue medida mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. Este valor analiza el nivel de consistencia interna que poseen los ítems. Para interpretar el coeficiente de Alfa se tomó los siguientes criterios.

| Coeficiente | Criterio |
|---------------------------------|-----------------|
| α de Cronbach < 0,5 | Es inaceptable |
| α de Cronbach \geq 0,5 | Es pobre |
| α de Cronbach \geq 0,6 | Es cuestionable |
| α de Cronbach \geq 0,7 | Es aceptable |
| α de Cronbach \geq 0,8 | Es bueno |
| α de Cronbach \geq 0,9 | Es excelente |

Tabla: Alfa de Cronbach para la variable Rentabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0,910 | 14 |

El coeficiente Alfa de Cronbach fue de 0,910, lo cual indica que para la variable Rentabilidad la confiabilidad es excelente.

Tabla: Alfa de Cronbach para la variable Costos ocultos

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0,910 | 22 |

El coeficiente Alfa de Cronbach también fue de 0,910, lo cual indica que para la variable Costos ocultos la confiabilidad es excelente.

2.6 Técnicas Estadísticas de Análisis de Datos

Para el análisis de datos se ha realizado análisis de distribución de frecuencias en porcentajes y análisis de grafico de resultados.

2.7 Procedimiento

El procedimiento utilizado fue definir los instrumentos de recolección de datos que permitan un análisis adecuado para nuestro tema de estudio, por ser una investigación mixta se utiliza dos instrumentos, un cuestionario bajo la técnica de la encuesta para ver la parte cuantitativa y un guion de preguntas abiertas bajo la técnica de entrevista semiestructurada para la parte cualitativa, las preguntas han sido planteadas en función de las variables, dimensiones e indicadores de estudio, las cuales han pasado por la evaluación del criterio de jueces obteniendo una validación adecuada del contenido de los instrumentos escogidos.

Luego se realizó la encuesta de forma online pero primero se visitó las diferentes empresas textiles del Emporio Comercial de Gamarra resultando complicado el acceso a éstas, es por ello, que se utilizó estrategias como la simulación de ser clientes, solicitando cotizaciones, en algunos casos compra de muestras y en otros se mandó a confeccionar prendas logrando un contacto más directo con los empresarios y personas de estas organizaciones, fue así, que se explicó la importancia de esta investigación y muchas personas que prefieren el anonimato accedieron a colaborar con las encuestas y entrevistas semiestructuras, ya sea a través de compartir el link online de la encuesta o contactándonos con personas conocedoras de la realidad de Gamarra.

CAPÍTULO III.

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

A continuación, se presentan los análisis de resultados de la encuesta y de la entrevista semiestructurada, en donde se reflejan los diferentes datos recogidos de nuestros instrumentos, con el fin de correlacionar las variables, las dimensiones e indicadores.

3.1 Resultados de la Encuesta

1. El margen bruto de utilidad en la empresa se estima en un rango porcentual de:

| | | | |
|----------|----------|----------|----------|
| 50 – 41% | 40 – 31% | 30 – 21% | 20 – 10% |
|----------|----------|----------|----------|

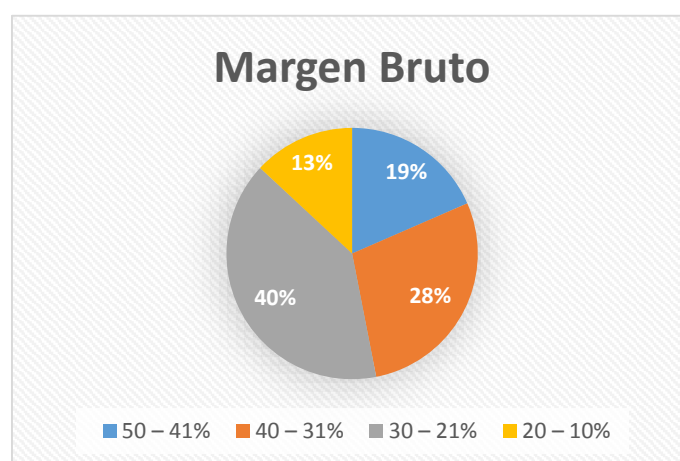


Gráfico N° 01. Porcentaje del margen bruto de utilidad de las empresas textiles en el Emporio Comercial de Gamarra.

En esta pregunta, plantea conocer si las empresas textiles de Gamarra consideran un margen bruto apropiado con relación al rubro que pertenece. Siendo el 40% de empresas que manifiestan tener un margen bruto que oscila en un rango de 30% - 21%. Además, el 28% de las empresas se encuentran en un rango de 40%-31% considerándolo un buen margen bruto. Mientras que, un 19% de las empresas están en un rango de 50% - 41%. Y el 13% de las empresas con un rango de 20% -10% de margen bruto.

Según el gráfico se puede discernir que el 30% las empresas tienen un margen bruto regular, siendo insuficiente para lograr una utilidad neta deseada, por el contrario solo un 28% de las empresas gozan de un aceptable margen bruto que les da holgura para enfrentar distintos costos en su actividad operativa, por último en menos proporción son las empresas que superan el 41% de margen bruto y puede considerarlas como empresas organizadas o con una estructura financiera estable y las empresas que están por debajo del 20% de margen bruto son las que afrontan problemas económicos con frecuencia.

2. ¿El promedio de su margen de utilidad operativa se encuentra entre?

| | | | |
|----------|----------|----------|---------|
| 50 – 31% | 30 – 21% | 20 – 11% | 10 – 5% |
|----------|----------|----------|---------|

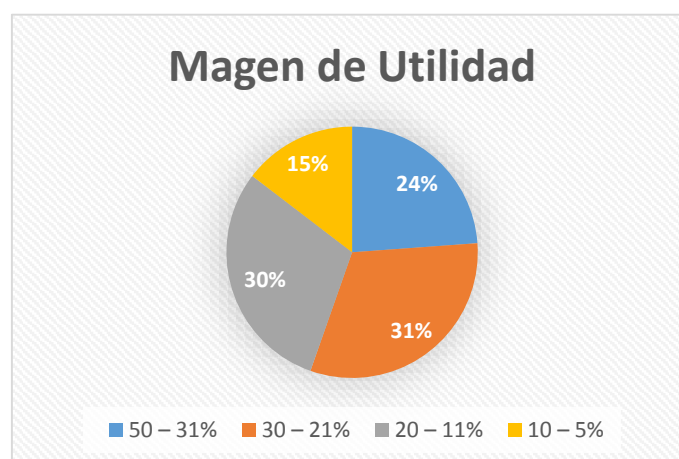


Gráfico N° 02. Porcentaje del promedio de su margen de utilidad operativa de las empresas textiles en el Emporio Comercial de Gamarra.

En esta pregunta se busca identificar costos operativos que se dan en los procesos de producción textil. Los datos recogidos responden a un 31% de las empresas que tienen una utilidad operativa que oscila entre 30%-21% siendo estas empresas las que podrían presentar deficiencias económicas. El 30% de las empresas oscilan en un rango de 20% a 11%, siendo estas empresas las que presentan diversidad de costos. El 24% de las empresas tienen un buen margen operativo que oscila entre 50%-31% a estas se les considera holgadas en su economía y por último hay un 15% de empresas cuyo margen operativo esta entre 10%-5% son estas empresas que tienen problemas económicos y está implícito su falta de planificación en sus costos.

Esta pregunta permite identificar a aquellas empresas que presentan problemas en sus economías por tener un margen operativo bajo, son estas empresas en donde sus procesos operativos son deficientes lo que repercute en sus ganancias.

3. ¿El porcentaje de otros gastos oscilan entre?

| | | | |
|----------|--------|--------|--------|
| 12 - 10% | 9 - 7% | 6 - 4% | 3 - 0% |
|----------|--------|--------|--------|

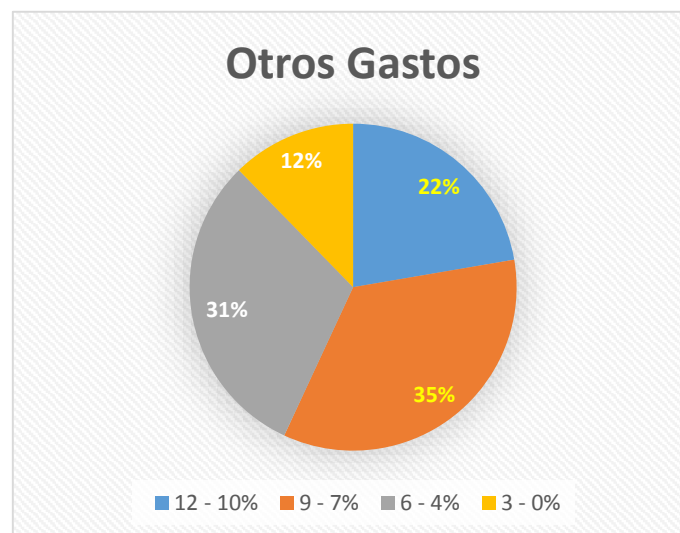


Gráfico N° 03. Porcentaje de otros gastos de las empresas textiles en el Emporio Comercial de Gamarra.

Esta pregunta guarda relación armónica con la anterior (margen de utilidad operativa) colocando otros gastos, haciendo referencia a los costos ocultos, obteniendo

el siguiente resultado; El 35% de las empresas consideran tener entre 9%-7% como otros gastos, siendo un porcentaje alto ya que, se ven reflejados en los costos operativos. El 31% de las empresas oscilan entre 6%-4% siendo un porcentaje aceptable que suele darse en los procesos operativos. El 22% de las empresas manifiestan estar en un rango de 12%-10% evidenciando una diversidad de costos ocultos y por último el 12% que están en el rango del 3%-0%, siendo estas las consideradas organizadas en sus economías.

Se puede rescatar en esta pregunta, que las diferentes empresas expresan los costos ocultos denominándolas como otros gastos, es decir tienen idea que este tipo de costos se presentan en sus procesos operativos y definitivamente repercuten en su rentabilidad.

4. ¿El porcentaje de utilidad neta alcanzada se encuentra entre?

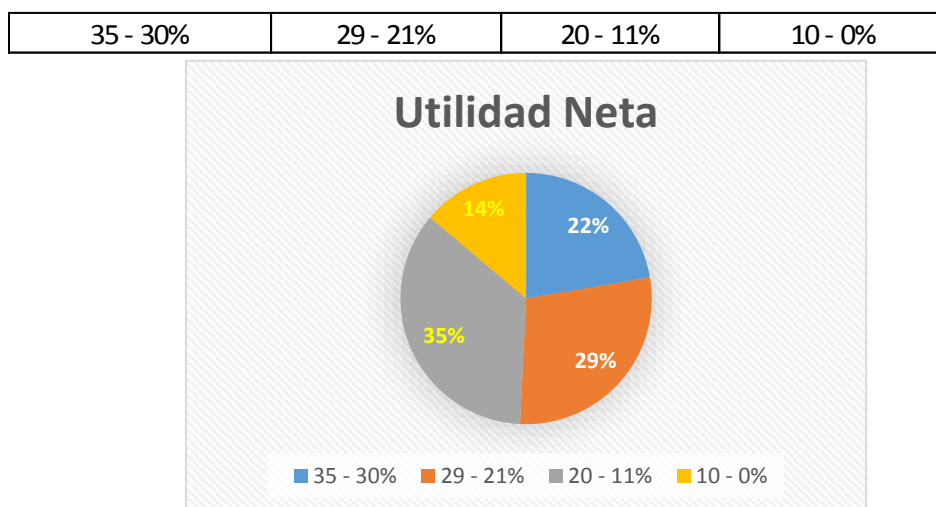


Gráfico N° 04. Porcentaje de utilidad neta alcanzada de las empresas textiles en el Emporio Comercial de Gamarra.

Esta pregunta permite conocer las ganancias que obtienen las empresas textiles en Gamarra, así mismo se obtuvieron los siguientes resultados; El 35% de las empresas tienen una rentabilidad neta que oscila entre 20%-11% siendo un porcentaje moderado para generar riquezas. El 29% de las empresas oscilan entre 29%-21% siendo un

porcentaje importante permitiéndoles crecer económicamente. El 22% de las empresas oscilan en un rango de 35%-30% de utilidad neta, siendo una muy buena utilidad neta que le da holgura económica. Por último, el 14% de las empresas oscilan en un rango de 10%-0% como utilidad neta, son estas las que presentan problemas de rentabilidad económica.

Se puede apreciar en el gráfico anterior, como los diferentes costos ocultos repercuten en la rentabilidad neta de estas empresas, existiendo un 14% de estas empresas que obtienen ganancias mínimas lo que podría llevarlas a la quiebra y hay un porcentaje importante del 35% teniendo una rentabilidad neta regular que les permite operar moderadamente y corregir errores en la planificación de costos para superar estos porcentajes.

5. ¿Consideran que su margen neto de utilidad es?

| Muy Bueno | Bueno | Regular | Malo |
|-----------|-------|---------|------|
|-----------|-------|---------|------|

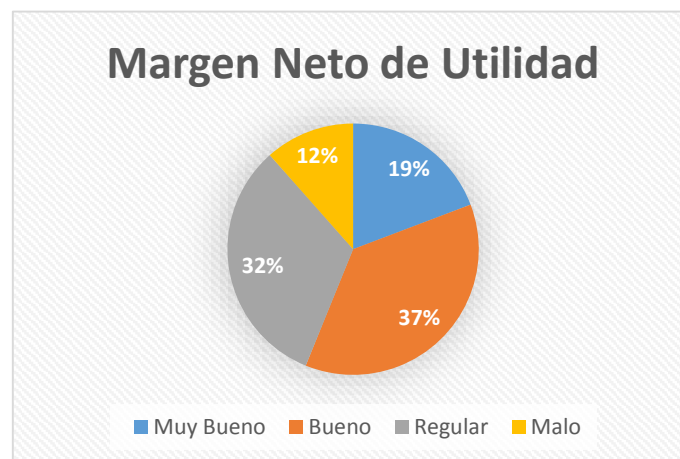


Gráfico N° 05. Porcentaje del margen neto de utilidad de las empresas textiles en el Emporio Comercial de Gamarra.

Esta pregunta busca medir la apreciación que tienen las empresas de sus márgenes netos de utilidad, tenemos que; el 37% de las empresas los consideran buenos y si observamos la pregunta anterior, vemos que el 35% de las empresas (tienen

rentabilidad neta del 20%-11%) implícitamente las empresas en Gamarra consideran a ese rango de utilidad neta como bueno. El 32% lo considera como regular, el 19% como muy bueno y el 12% como malo (mirando a la pregunta anterior se relaciona con el porcentaje de 14% de empresas que tienen una rentabilidad igual o menor al 10%).

Analizando estos resultados se evidencia como un porcentaje importante (37%) de las empresas bordean sus ganancias cerca al 20% y las consideran buenas, viéndolas comercialmente como regulares, para ser consideradas buenas deberían superar el 20%, por ser empresas de producción y en el otro extremo están las que tienen problemas económicos.

6. Al fin del ciclo económico, las ganancias obtenidas son:

| Muy Buenas | Buenas | Regulares | Malas |
|------------|--------|-----------|-------|
|------------|--------|-----------|-------|

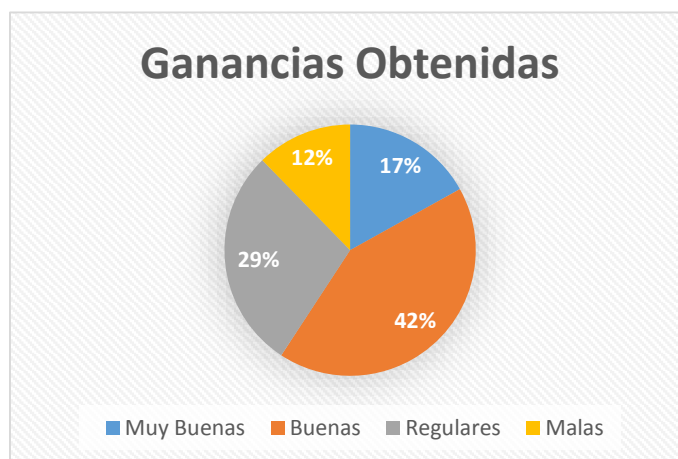


Gráfico N° 06. Porcentaje de las ganancias obtenidas al fin del ciclo económico de las empresas textiles en el Emporio Comercial de Gamarra.

Esta pregunta permitirá conocer la utilidad neta, es denominada de encaje porque sirvió para hacer una comparación con las respuestas del ítem anterior y como se aprecia los resultados son parecidos, reflejando la percepción que tienen las empresas con respecto a sus ganancias. El 42% consideran tener buenas ganancias, el 29% ganancias regulares, el 17% ganancias muy buenas y un 12% ganancias malas.

Se puede apreciar que estos resultados son similares a los anteriores ítems (4 y 5) en donde se conoce el porcentaje de utilidad neta, la apreciación con respecto a cómo la consideran y el resultado obtenido en el año, lo que permite comparar las respuestas y analizar la relación entre su rentabilidad económica con la financiera.

7. ¿Consideras que el patrimonio de tu empresa sirve como un escudo financiero?

| Siempre | A veces | Casi Nunca | Nunca |
|---------|---------|------------|-------|
|---------|---------|------------|-------|

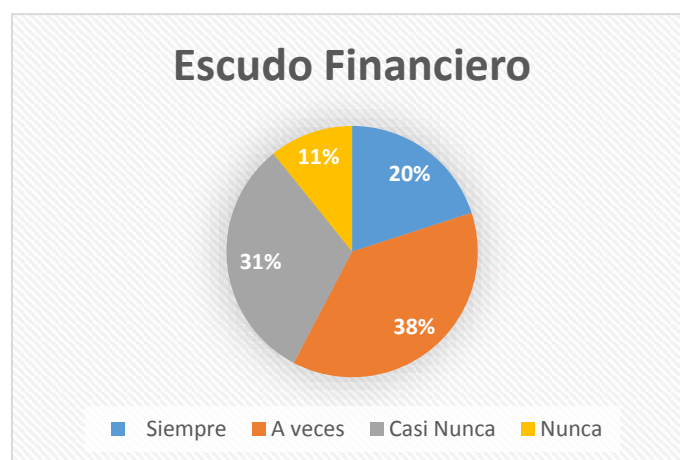


Gráfico N° 07. Porcentaje de las ganancias obtenidas al fin del ciclo económico de las empresas textiles en el Emporio Comercial de Gamarra.

La pregunta expresa el saber si la empresa presenta o no suficiente patrimonio que les permita financiar sus inversiones o negocios. El 38% de las empresas expresan que a veces les ayuda. El 31% que casi nunca lo que refleja escases de este o poco valor comercial para lo requerido. El 20% si le sirve como escudo financiero y les permite financiar sus emprendimientos y por último el 11% su patrimonio es nulo o está comprometido.

Se puede rescatar que hay un 20% de empresas que gozan con un patrimonio permitiéndoles buscar el financiamiento y el crecimiento económico y a las demás les resulta difícil utilizarla como escudo financiero, reflejando una baja rentabilidad financiera.

8. ¿La reputación de la empresa frente a los grupos de interés es?

| | | | |
|-----------|-------|---------|------|
| Muy Buena | Buena | Regular | Mala |
|-----------|-------|---------|------|

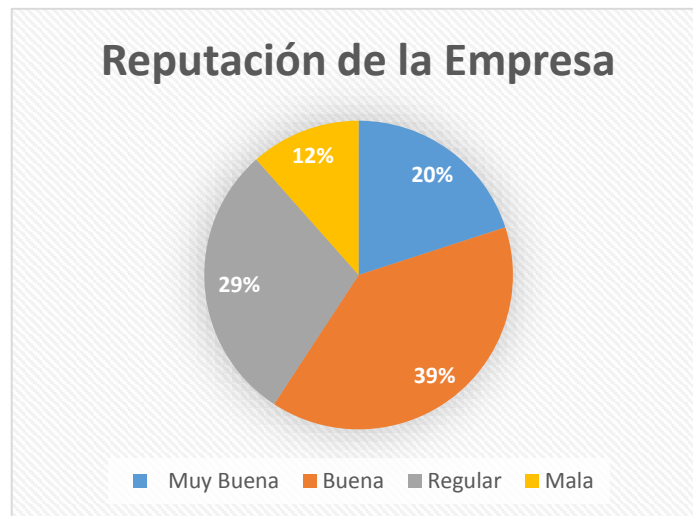


Gráfico N° 08. Porcentaje de reputación de las empresas textiles en el Emporio Comercial de Gamarra frente a los grupos de interés.

En este gráfico se busca entender la percepción de los clientes sobre las empresas textiles y como estas la perciben. El 39% de la considera buena, el 29% regular, el 20% muy buena y el 12% mala. Se puede evidenciar la reputación relacionada en la entrega de pedidos, calidad de prendas, precios, servicios, atención, etc.

Se puede medir la reputación como parte del reconocimiento que tienen estas empresas y como esta les ayuda a ser vistas como una opción de compra por encima de sus competencias comerciales.

9. ¿Los resultados arrojados por sus proyectos o programas en beneficio de la comunidad son?

| Muy Buenos | Buenos | Regulares | Malos |
|------------|--------|-----------|-------|
|------------|--------|-----------|-------|

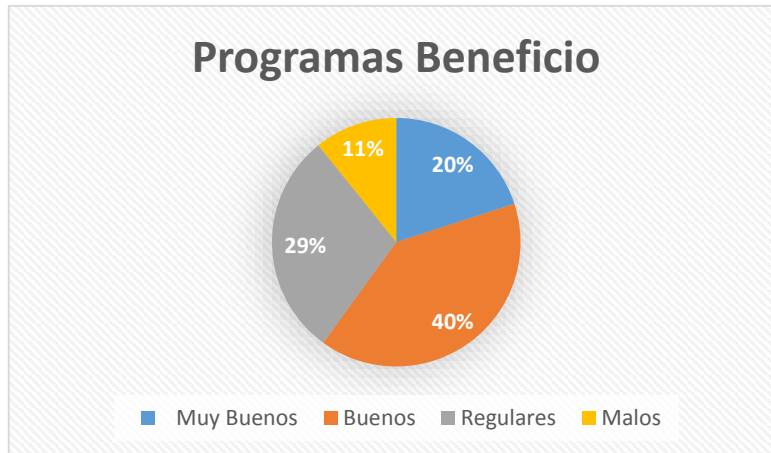


Gráfico N° 09. Porcentaje de los resultados obtenidos por programas o proyectos en beneficio de las empresas textiles en el Emporio Comercial de Gamarra.

Este ítem comprende el conocimiento de las empresas de Gamarra al realizar programas y como esos programas les favorecen en sus futuras ventas. El 40% consideran haber obtenido buenos resultados en sus ventas gracias a los proyectos o programas realizados. El 29% regulares o poco relevantes, el 20% muy bueno resultado en ventas y por último el 11% que manifiestan tener malos resultados.

Por ello esta pregunta refiere el conocimiento el retorno que tienen estas empresas al buscar rentabilidad social, mostrando una imagen de apoyo a las comunidades o grupos de interés.

10. ¿Los costos que se generan al realizar actividades sociales se ajustan a lo presupuestado anual?

| | | | |
|-------------------|---------------|--------------------|-----------------|
| Muy Satisfactoria | Satisfactoria | Poco Satisfactoria | Insatisfactoria |
|-------------------|---------------|--------------------|-----------------|

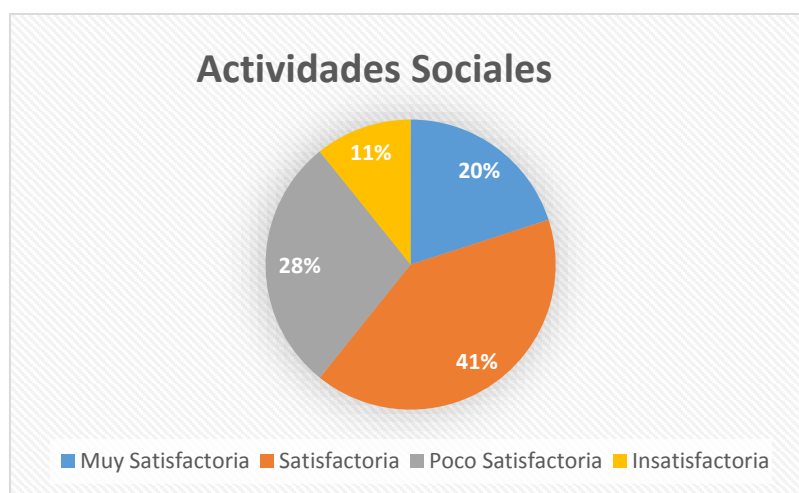


Gráfico N° 10. Porcentaje de los costos que se generan al realizar actividades sociales en las empresas textiles en el Emporio Comercial de Gamarra.

Esta pregunta hace referencia a la identificación de lo gastado en actividades sociales y como se ajusta a los planificados. El 41% manifiesta que lo gastado se ajusta satisfactoriamente, el 28% poco satisfactoria lo que indica se gastó más de lo planificado, el 20% muy satisfactoriamente indicando una planificación bien definida en cuanto a sus presupuestos y por último un 11% que las considera insatisfactorias porque se gastó encima de lo planificado o se gastó sin medir los costos.

Este ítem refleja la dificultad para cuantificar los costos que tienen el 48% de las empresas textiles buscando obtener una rentabilidad social que les permita el reconocimiento de su grupo de interés y por otro lado está el resto de las empresas que tienen claro la inversión que deben realizar.

11. ¿Cómo consideran al crecimiento económico de su empresa en los últimos 3 años?

| | | | |
|-----------|-------|---------|------|
| Muy Bueno | Bueno | Regular | Malo |
|-----------|-------|---------|------|

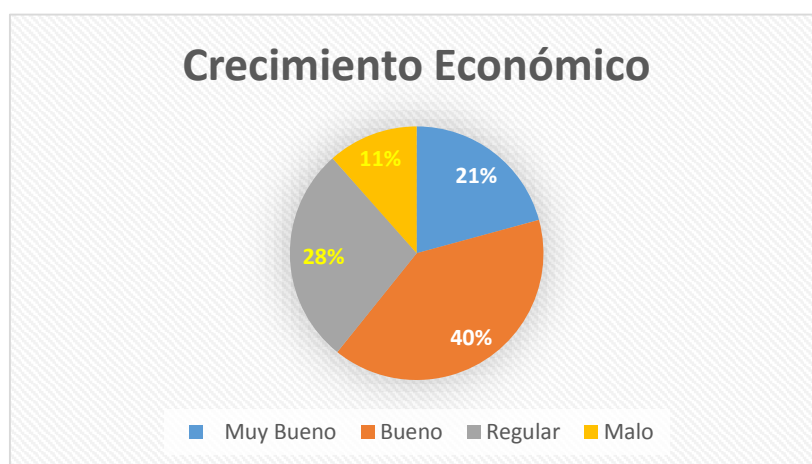


Gráfico N° 11. Porcentaje del crecimiento económico de las empresas textiles en el Emporio Comercial de Gamarra de los últimos 3 años.

Esta pregunta recoge datos del accionar económico en relación a la rentabilidad que han sufrido las empresas textiles en los últimos tres años. El 40% considera que han crecido económicamente, el 28% que su crecimiento económico es regular, el 21% que es muy bueno y el 11% que no han crecido.

Es positivo conocer que en Gamarra el 40% de empresas textiles gozan de cierta sostenibilidad económica permitiéndole realizar inversiones o proyectos con la finalidad de mantener este crecimiento monetario en el tiempo, por otro lado, es preocupante que hay 11% de empresas que les es difícil cuantificar correctamente sus costos es decir están sobreviviendo, siendo su futuro incierto.

12. ¿En qué porcentaje las capacitaciones del personal han ayudado a su propio desarrollo?

| | | | |
|----------|----------|--------|--------|
| 20 - 16% | 15 - 11% | 10- 6% | 5 - 1% |
|----------|----------|--------|--------|

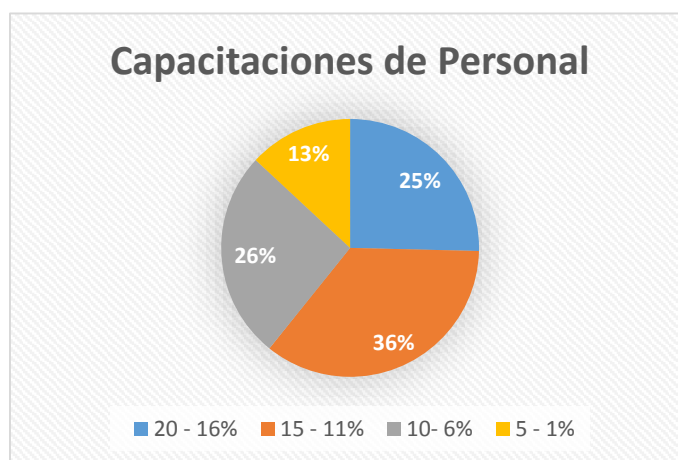


Gráfico N° 12. Porcentaje de las capacitaciones del personal de las empresas textiles en el Emporio Comercial de Gamarra han ayudado en su desarrollo.

Esta pregunta, plantea el desarrollo del capital humano como parte de ser sostenible económicamente, los resultados obtenidos son; El 36% consideran que las capacitaciones han ayudado a su desarrollo en un porcentaje que oscila entre el 15%-11%; el 25% oscila entre un rango de 20% a 16% son estas empresas que el retorno de sus inversiones en capacitaciones tienen buenos resultados; el 26% está en un rango del 10%-6% que reflejan resultados adecuados; el 13% que tienen resultados menores e iguales al 5%, es decir no han obtenido resultados de sus capacitaciones o simplemente no las realizan.

Esta pregunta refleja como las empresas textiles buscan la sostenibilidad económica apoyándose en invertir en capacitaciones para mejorar el desarrollo de habilidades, técnicas de sus colaboradores con el objetivo de tener buenos resultados en las actividades de sus trabajadores. Es decir buscan optimizar de alguna u otra manera el talento humano.

13. ¿Los costos que generan hacer cambios en la empresa los consideran?

| | | | |
|---------------|-----------|----------------|--------------|
| Muy Acertados | Acertados | Poco Acertados | Desacertados |
|---------------|-----------|----------------|--------------|

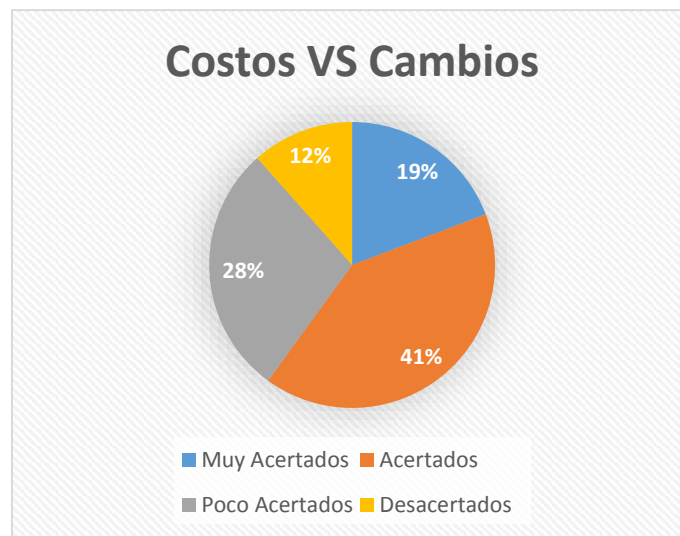


Gráfico N° 13. Porcentaje de los costos que se generan por hacer cambios en las empresas textiles en el Emporio Comercial de Gamarra.

El gráfico pretende medir el nivel de innovación al realizar cambios, además de conocer si los costos invertidos son los acertados o no. El 41% los considera acertados, manifestando que todo cambio para mejorar ayuda a la sostenibilidad económica; el 28% poco acertados; el 19% muy acertados son estas empresas las que constantemente están innovando sobre todo en tecnología y maquinarias y el 12% los considera desacertados, reflejando ese porcentaje de empresas que tienen problemas económicos.

Se puede rescatar aquellas empresas que consideran acertados los cambios por innovación porque les ayuda a estar actualizados, a la vanguardia y buscar la sostenibilidad económica.

14. ¿Los recursos con los que cuenta la empresa son suficientes para generar riquezas?

| | | | |
|-----------------|-------------|------------------|---------------|
| Muy Suficientes | Suficientes | Poco Suficientes | Insuficientes |
|-----------------|-------------|------------------|---------------|

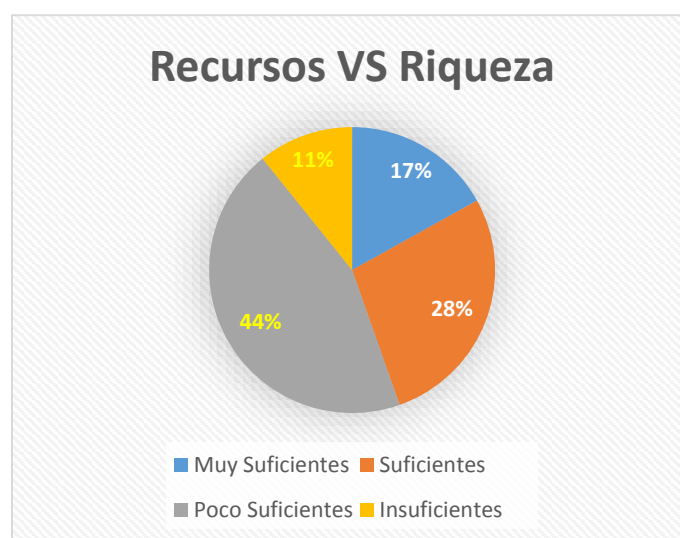


Gráfico N° 14. Porcentaje de los recursos suficientes que cuentan las empresas textiles en el Emporio Comercial de Gamarra para generar riquezas

En esta pregunta se busca medir la capacidad de recursos económicos que tienen las empresas textiles para operar en su día a día. El 44% los considera poco suficientes siendo un porcentaje alto indicando que recurren a diferentes tipos de financiación o trabajan con recursos limitados; el 28% los considera suficientes, estas son las empresas que tienen una adecuada estructura financiera; el 17% son muy suficientes reflejando capacidad de inversión y maniobra económica y por último el 11% las considera insuficientes o simplemente operan con lo necesario o están constantemente en problemas económicos, es decir no alcanzan la sostenibilidad económica para crecer.

15. ¿Consideran los históricos de los accidentes laborales en sus presupuestos?

| | | | |
|---------|--------------|---------|-------|
| Siempre | Casi Siempre | A veces | Nunca |
|---------|--------------|---------|-------|

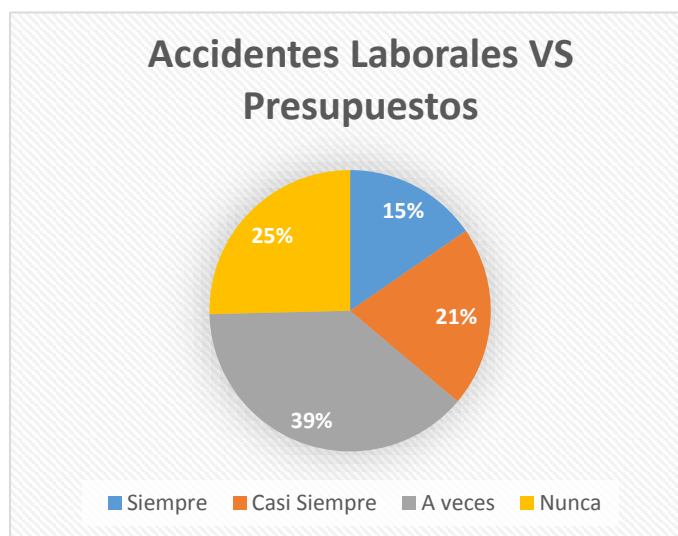


Gráfico N° 15. Porcentaje de los accidentes laborales presupuestados en los históricos de las empresas textiles en el Emporio Comercial de Gamarra.

El gráfico con relación a la pregunta mide las consideraciones de las empresas textiles referente a los accidentes laborales, si son considerados estos gastos en los presupuestos anuales en referencia a los antecedentes de años anteriores. El 39% manifiestan, que a veces se consideran en el presupuesto anual los accidentes laborales indicando que no existen políticas que faciliten su consideración; el 25% no los consideran; el 21% casi siempre se consideran en los presupuestos estas empresas recurren a los indecentes para el cálculo correspondiente y el 15% siempre lo consideran porque consideran que es una manera adecuada de cuantificar ese costo oculto.

Lo positivo es que el 36% de empresas textiles considera este tipo de costo oculto en sus presupuestos, pudiendo minimizar este tipo de costo oculto que es frecuente en estas empresas, mientras que en las demás este tipo de costos repercute en sus utilidades.

16. ¿Todos los accidentes laborales se reportan?

| | | | |
|---------|--------------|---------|-------|
| Siempre | Casi Siempre | A veces | Nunca |
|---------|--------------|---------|-------|

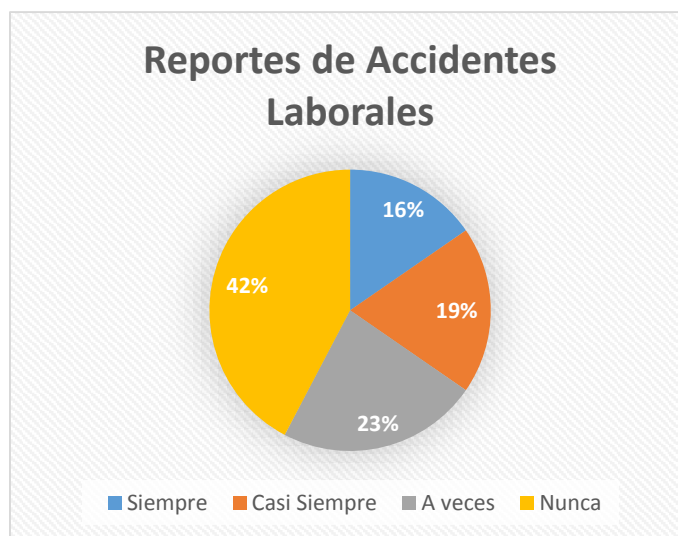


Gráfico N° 16. Porcentaje de los accidentes laborales reportados en las empresas textiles en el Emporio Comercial de Gamarra.

Esta pregunta busca medir si los accidentes laborales se reportan y como estos accidentes repercuten en las utilidades de las empresas, siendo un costo oculto típico en las empresas de producción. El 42% nunca lo reportan; el 23% a veces lo reportan; el 19% casi siempre lo reportan y el 16% siempre se reporta.

Llevando al análisis resulta que el 35% de las empresas las reportan y toman acciones para cuantificar estos costos para poder medirlos basándose en los antecedentes es decir llevan un control para ello, mientras que las demás no tienen un control o simplemente no lo reportan, desconociéndose las acciones que tomen en este tipo de eventualidades y menos podrán medir el costo que les pueda generar este tipo de costo oculto. Su impacto en la rentabilidad podría reflejar económicamente el no reportarlo.

17. ¿Cuántas veces en 1 año hacen mantenimiento a sus máquinas?

| | | | |
|----------------|-------------|-------|-------------|
| Mas de 4 Veces | 4 a 2 veces | 1 vez | Ninguna Vez |
|----------------|-------------|-------|-------------|

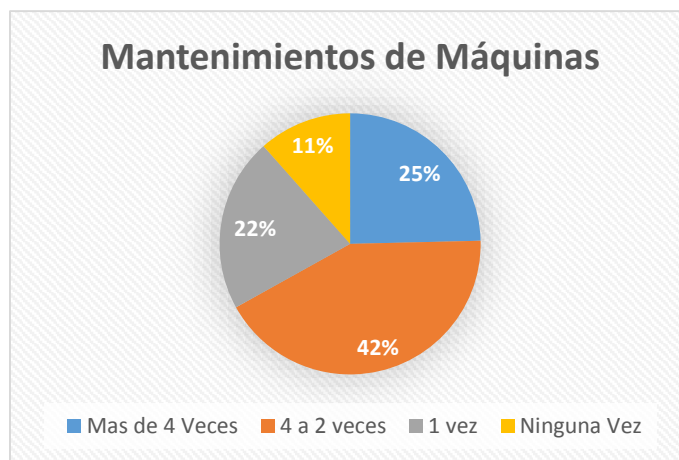


Gráfico N° 17. Porcentaje del mantenimiento de maquinarias en las empresas textiles en el Emporio Comercial de Gamarra.

Esta pregunta busca evaluar la cantidad de veces que se hacen mantenimientos a las máquinas usadas para la producción de prendas y determinar cómo este tipo de avería repercute en costos. El 42% de empresas hacen de 4 a 2 veces al año mantenimientos de sus máquinas, siendo una cantidad alta para una maquina fabricada para la producción de prendas; el 25% más de 4 veces lo que indica que constantemente sus máquinas se deterioran y hay retraso en la producción; el 22% solo una vez siendo una cantidad adecuada para este tipo de máquinas y por último el 11% ninguna vez hace mantenimientos a sus máquinas lo que demuestra descuido o que cuentan con máquinas que cuentan con capacidad de horas de trabajo superiores a lo requerida por la empresa.

Lo que se puede alertar es que hay un porcentaje importante (67%) de empresas que realizan mantenimientos continuos en un año, como resultado las mismas no cuentan con las maquinarias indicadas para la realidad de su producción mientras que las demás solo realizan una vez o ninguna lo que indicaría que cuentan con maquinaria adecuada o descuido en el cuidado de estas.

18. ¿Al momento de adquirir una máquina toman en cuenta las especificaciones técnicas?

| | | | |
|---------|--------------|---------|-------|
| Siempre | Casi Siempre | A veces | Nunca |
|---------|--------------|---------|-------|

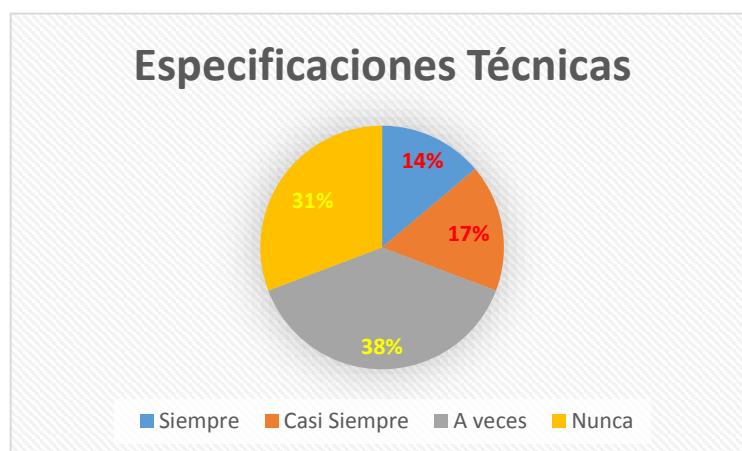


Gráfico N° 18. Porcentaje de compra de maquinarias basadas en especificaciones técnicas por las empresas textiles en el Emporio Comercial de Gamarra.

En esta pregunta se evidencia las consideraciones que tienen las empresas cuando realizan compras en sus máquinas, es decir si realizan una inversión pensada en su necesidad o simplemente en su presupuesto. El 38% consideran las especificaciones técnicas a veces es decir no es muy relevante para ellos pudiendo caer en el error de adquirir maquinarias que se les malogren en el futuro; el 31% nunca las consideran reflejando la improvisación en sus compras o simplemente pensando en el precio bajo; el 17% casi siempre la consideran es decir realizan una inversión pensando en la necesidad de su producción y por último el 14% siempre las consideran, en este grupo tenemos a las empresas textiles más organizadas y que tienen una planificación financiera estructurada en su realidad operativa.

Lo alarmante es que casi el 70% de empresas no consideran las especificaciones técnicas al momento de adquirir una maquina optando por ahorrar en el precio, lo que conlleva a gastar en mantenimientos o reparaciones siendo a la larga un gasto superior en relación con una máquina que en su momento debió comprarla, es

decir una maquina cuyas especificaciones técnicas se ajusten a la realidad operativa de sus empresas.

19. ¿Consideran que las maquinarias son las adecuadas para el trabajo que realizan?

| | | | |
|---------------|-----------|----------------|-------------|
| Muy Adecuadas | Adecuadas | Poco Adecuadas | Inadecuadas |
|---------------|-----------|----------------|-------------|

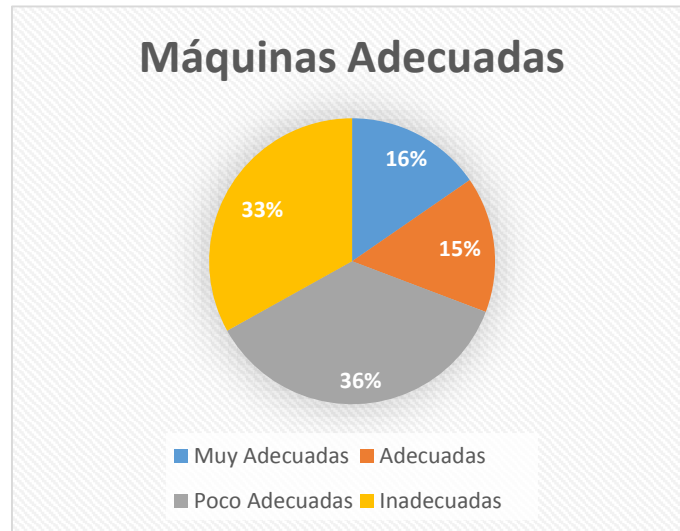


Gráfico N° 19. Porcentaje de máquinas adecuadas en las empresas textiles en el Emporio Comercial de Gamarra.

Esta pregunta busca medir la percepción que tienen las empresas de las maquinas que adquieren y como estas responden a los procesos de producción. El 36% las considera poco adecuadas; el 33% las considera inadecuadas; el 16% muy adecuadas y el 15% adecuadas. Como en la pregunta anterior acá la percepción de compra va relacionada a las especificaciones técnicas, siendo casi el 70% que se dan cuenta que las maquinas no son las adecuadas.

Este gráfico describe, que son pocas las empresas que realizan compras adecuadas cuando de maquinaria para su producción se trata lo que les garantiza minimizar los costos ocultos que de estas devienen, mientras que las que hacen malas compras se presentan costos por hora maquinas paras al igual que horas hombres paradas que son los operarios de estas máquinas en mención.

20. ¿Los instrumentos que utilizan para evaluar las metas individuales son?

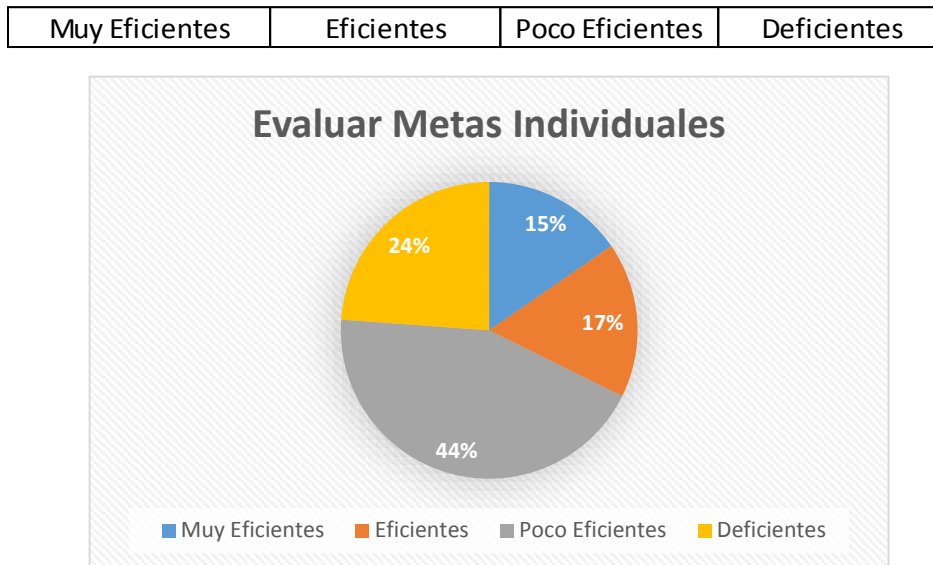


Gráfico N° 20. Porcentaje de los instrumentos que se realizan para evaluar metas individuales en las empresas textiles en el Emporio Comercial de Gamarra.

En este ítem se busca conocer si existen instrumentos que midan las metas individuales, grupales que las empresas textiles asignan a sus colaboradores y como estos instrumentos ayudan a detectar aquellos colaboradores eficientes o aquellos donde se genera el presentismo. El 44% considera los instrumentos utilizados para evaluar metas son poco eficientes o simplemente no cuentan con un instrumento para tal fin; el 24% los considera ineficientes o inexistentes; el 17% los considera eficientes y ayudan a reducir el presentismo y el 15% los considera muy eficientes son este grupo de empresas en donde se aplican instrumentos que les permiten identificarlos en sus organizaciones.

Es importante considerar que el presentismo es un tipo de costo oculto muy recurrente en este tipo de empresas, por lo general no se realizan procesos de selección de personal y solo se busca cubrir puestos, mas no buscar perfiles para puestos específicos, es así que el presentismo se manifiesta en aburrimiento o poca actitud laboral de los colaboradores, lo que repercute en la ineficiencia de los procesos.

21. ¿Qué porcentaje de sus trabajadores no alcanzan sus metas?

| | | | |
|----------|----------|----------|---------|
| 40 – 31% | 30 – 21% | 20 – 11% | 10 – 0% |
|----------|----------|----------|---------|

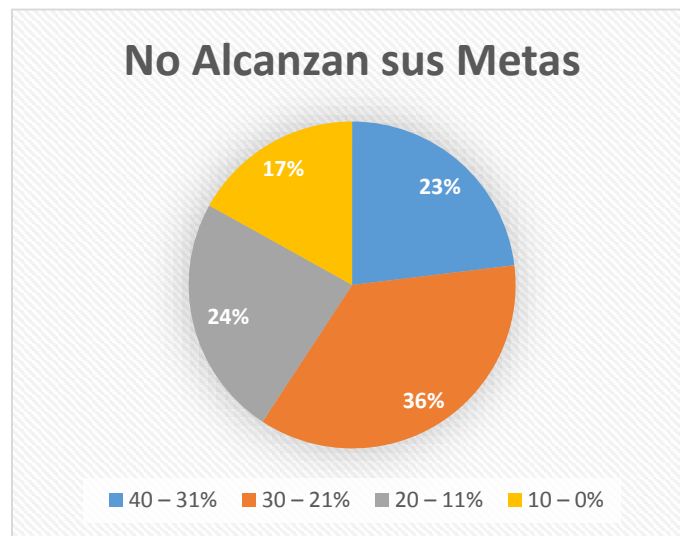


Gráfico N° 21. Porcentaje de los trabajadores que no alcanzan sus metas en las empresas textiles en el Emporio Comercial de Gamarra.

Se puede evidenciar que el porcentaje de trabajadores que llegan a sus metas planteadas, en las empresas de producción tienden a estar constantemente midiendo el rendimiento de los colaboradores y en estas empresas textiles mucho más para minimizar el presentismo. Los resultados en esta pregunta son; el 36% de las empresas manifiestas que entre el 30%-21% de sus colaboradores cumplen sus metas; el 24% de las empresas expresan que entre el 20%-11% de sus trabajadores logran sus metas; el 23% de las empresas que más del 31% de sus colaboradores logran sus metas y el 17% que menos del 10% alcanzan sus metas.

Es importante resaltar que manejar indicadores de rendimiento y productividad en este tipo de empresas es importante para detectar costos ocultos representados en presentismo, para tomar acciones correctivas minimizando este tipo de costo oculto.

22. ¿Consideran que la motivación intrínseca es importante para la productividad de la empresa?

| Muy Importante | Importante | Poco Importante | Nada Importante |
|----------------|------------|-----------------|-----------------|
|----------------|------------|-----------------|-----------------|



Gráfico N° 22. Porcentaje las empresas textiles en el Emporio Comercial de Gamarra que consideran la motivación intrínseca importante.

Esta pregunta plantea la motivación intrínseca en las empresas textiles y como son canalizadas para el desarrollo eficiente de los procesos de producción, por eso se medir la importancia de la motivación intrínseca es relevante para conocer que trabajadores realizan sus actividades a gusto o porque les nace realizar, siendo su desempeño eficiente. El 29% de las empresas lo considera poco importante es aquí donde se dan costos ocultos por no haber realizado una selección de personal enfocada a la realidad de la organización; el 27% la considera importante, manifiestan que tener personal especializado o que conozca sus funciones garantiza un buen desempeño; el 22% lo considera muy importante estas empresas realizan procesos de selección adecuadas y por ultimo también hay un 22% que las ignora o las considera nada importante, son estas empresas que presentan costos ocultos por presentismo.

Por lo general en Gamarra se cubren puestos mas no perfiles, dejando de lado la motivación intrínseca como parte de una correcta selección de personal, al no realizarla se presentarán costos por presentismos.

23. ¿Las causas más recurrentes de ausentismo son?

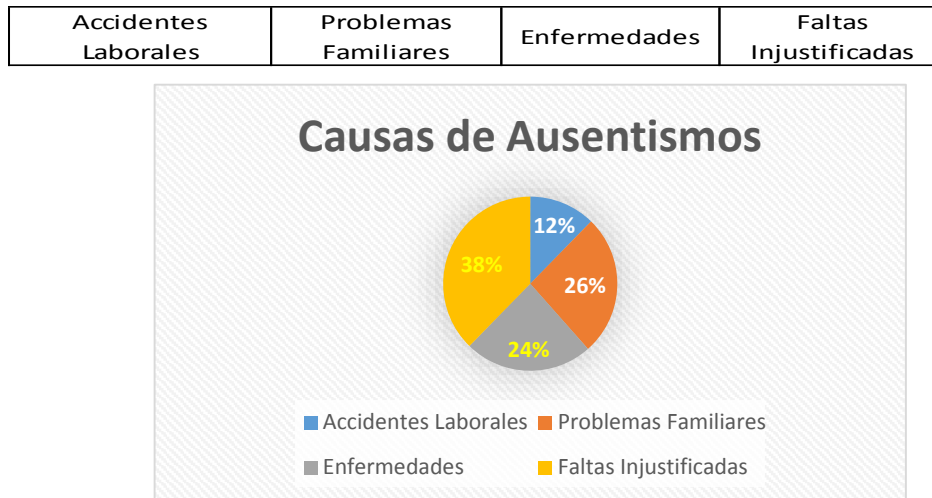


Gráfico N° 23. Porcentaje de las causas más recurrentes por ausentismo en las empresas textiles en el Emporio Comercial de Gamarra.

En este ítem se miden las diferentes causas de ausentismo que son recurrentes en Gamarra, es importante identificarlas y ver como repercuten en los procesos de producción y por ende en la minimización de las utilidades. El 38% de las empresas identifican a las faltas injustificadas como recurrente en los ausentismo, esto debido a la poca seriedad que se da en el ámbito laboral de este tipo de mypes; el 26% a problemas familiares que en algunos casos manifiestan con excusas; el 24% a enfermedades de salud que en algunos casos no se comunican a tiempo y por ultimo un 12% a accidentes laborales en donde el colaborador se ve imposibilitado de asistir con regularidad a la empresa de acuerdo a la gravedad del accidente.

En este ítem se observa como estas mypes incurren en ausentismos de diferentes tipos por no tener políticas laborales serias, en donde exista una notificación formal por una falta sin justificación, problemas familiares ajenos a la organización o no garantizar las medidas de seguridad a los trabajadores de los procesos operativos evitando el índice de accidentes laborales. El ausentismo es un costo oculto que tienen gran impacto en los procesos de producción porque suelen retrasarla o en su defecto

obliga a las empresas activar planes de contingencia que muchas de estas no las prevén dándose costos altos por este tipo de ausentismos.

24. ¿El promedio de faltas mensuales de sus colaboradores son?

| | | | |
|----------------|-------------|-------|-------------|
| Mas de 4 veces | 4 a 2 veces | 1 vez | Ninguna vez |
|----------------|-------------|-------|-------------|

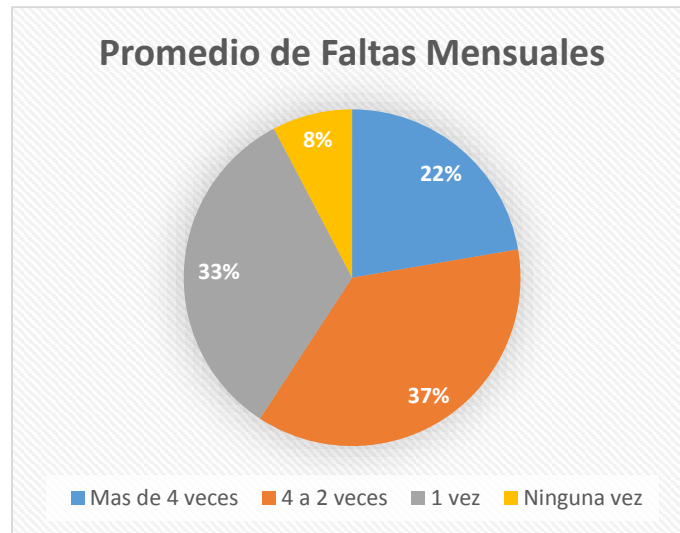


Gráfico N° 24. Porcentaje del promedio de faltas mensuales en las empresas textiles en el Emporio Comercial de Gamarra.

Esta pregunta explícitamente mide la cantidad de faltas mensuales que se dan por diferentes tipos de ausentismo. El 37% manifiesta que sus colaboradores faltan entre 2 a 4 veces al mes siendo una cantidad de faltas considerables lo que retrasa las diferentes actividades de la empresas; el 33% de las empresas indican que por lo general solo faltan una vez al mes siendo una cantidad regular por los diferentes factores que las pudiesen ocasionar; el 22% de empresas indican que sus trabajadores faltan más de 4 veces al mes, siendo esta cifra alarmante porque impacta en el desempeño normal de toda empresa y el 8% de las empresas no presentan faltas.

Analizando estos datos, se observa que casi en el 60% de las empresas presentan faltas continuas, perjudicando a toda la organización, en estos casos recurren a reemplazarlos por alguien ajeno a la empresa que pudiese estar libre relegando la eficiencia de la producción, dando paso a costos ocultos que estos generen.

25. ¿Cómo consideran que el ausentismo perjudica el proceso productivo?

| | | | |
|-----------------|-------------|------------------|------------------|
| Muy Perjudicial | Perjudicial | Poco Perjudicial | Nada Perjudicial |
|-----------------|-------------|------------------|------------------|

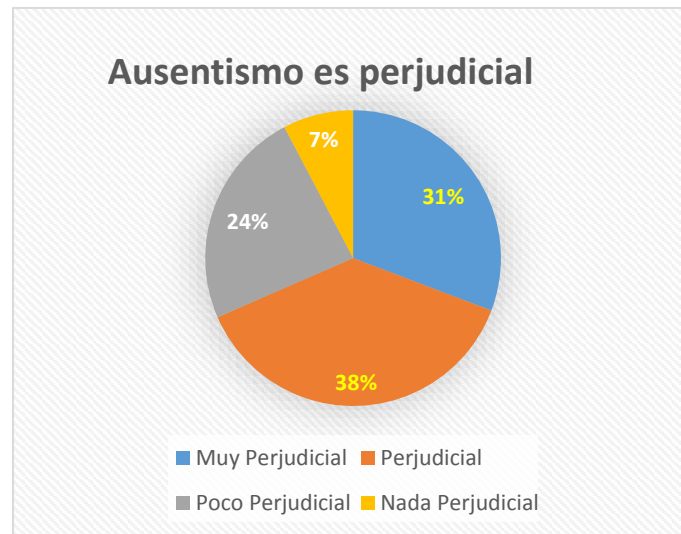


Gráfico N° 25. Porcentaje de afectación del proceso productivo por causa de ausentismo en las empresas textiles en el Emporio Comercial de Gamarra.

En este ítem está implícito el impacto que provoca el ausentismo en los procesos de producción y como las empresas textiles las consideran. El 38% las considera perjudicial; el 31% muy perjudicial; el 24% poco perjudicial y el 7% nada perjudicial.

Hablar de ausentismo en los procesos de producción y cómo impacta es relevante, la consideración que toda empresa productiva debe considerar, para ello debe plantear estrategias para minimizarlas o en su defecto controlarlas. En Gamarra casi un 70% de las empresas ven como amenaza al ausentismo porque estas reducen sus utilidades, debido a los costos que tienen que afrontar al contratar personal de un momento a otro, tercerizar los pedidos, incentivar la duplicidad de funciones, siendo estas acciones las generadoras de costos no programadas que impactan en las ganancias proyectadas.

26. ¿Consideran en sus presupuestos anuales los planes de contingencia para los

ausentismos?

| | | | |
|---------|--------------|---------|-------|
| Siempre | Casi Siempre | A veces | Nunca |
|---------|--------------|---------|-------|

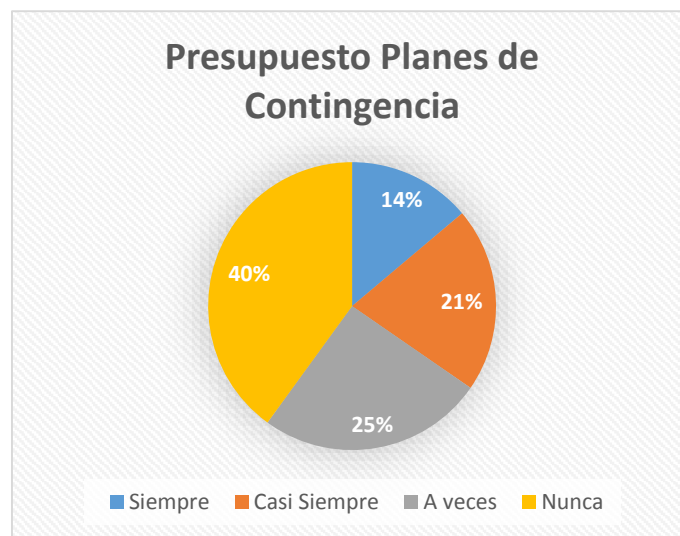


Gráfico N° 26. Porcentaje del presupuesto anual en los planes de contingencia en las empresas textiles en el Emporio Comercial de Gamarra.

En esta pregunta se busca conocer si las empresas textiles consideran un porcentaje en sus presupuestos anuales para la activación de los planes de contingencia y estos sirvan minimizar los costos ocasionados por ausentismos, es importante que toda empresa que presenta problemas de ausentismo debe considerar un presupuesto para tal fin. El 40% no considera ningún plan de contingencia; el 25% a veces lo considera; el 21% casi siempre lo considera y el 14% siempre lo considera.

Es positivo resaltar que el 35% de las mypes textiles en Gamarra tienen un plan de contingencia diseñado para contrarrestar el impacto de los costos generados por ausentismo y lo ponen en práctica, también existe un 40% que no lo considera siendo estas mypes las que incurren en fuga de costos por no tener una planificación para minimizar este tipo de costo oculto que tanto impacto tiene en los procesos de producción.

27. Los planes de contingencia generan costos, ¿Cómo consideran estos costos?

| | | | |
|-----------|-------|-------|-------|
| Muy Altos | Altos | Bajos | Nulos |
|-----------|-------|-------|-------|



Gráfico N° 27. Porcentaje de los costos para la ejecución de planes de contingencia en las empresas textiles en el Emporio Comercial de Gamarra.

La pregunta responde a que todo plan de contingencia genera costos y como estos costos son vistos por estas empresas textiles, para que puedan evaluar si el costo de tenerlos es inferior al no tenerlo. El 40% los considera altos por ende no los consideran; el 31% los consideran muy altos tampoco los toman en cuenta; el 17% los considera bajos en su mayoría cuentan con un plan de contingencia para tal fin y solo el 12% se abstiene o no da una apreciación clara.

Según estos datos más del 70% de las mypes textiles consideran caros tener planes de contingencia para los ausentismos y por lo general optan por no tenerlo, relacionándolo con la pregunta anterior es un porcentaje similar que manifiesta no contar con dicho plan de contingencia, mostrando un porcentaje elevado de empresas textiles en donde los costos ocultos por ausentismo son frecuentes.

28. ¿Sus productos pasan por controles de calidad?

| | | | |
|---------|--------------|---------|-------|
| Siempre | Casi Siempre | A veces | Nunca |
|---------|--------------|---------|-------|

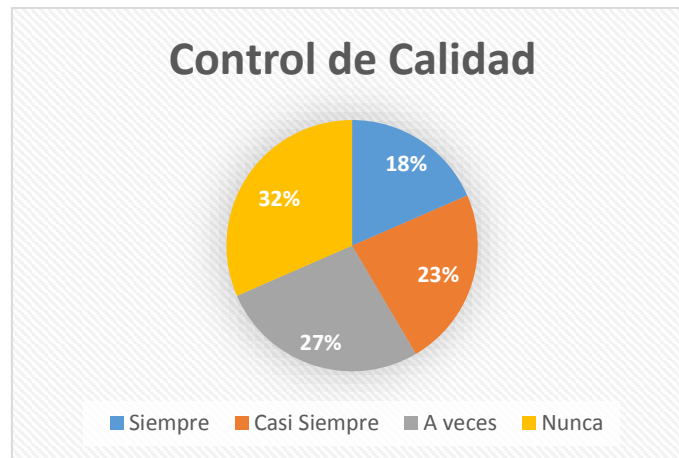


Gráfico N° 28. Porcentaje de los productos que pasan por control de calidad en las empresas textiles en el Emporio Comercial de Gamarra.

La pregunta evidencia cuántas empresas realizan controles de calidad ya sea internos o externos basándose en las normas mínimas de calidad, lo que garantiza un buen producto ya sea para el mercado nacional como para el internacional. El 32% de las empresas nunca realizan controles de calidad es evidente que ellos mismos no pueden garantizar la venta de un buen producto; el 27% manifiesta que a veces lo realizan de acuerdo al requerimiento de los clientes; el 23% casi siempre lo realiza estas empresas suelen vender sus prendas con una marca que en algunos casos están registradas y el 18% siempre realizan diferentes tipos de controles de calidad, siendo estas en su mayoría las exportadoras de nuestras prendas al mercado internacional.

Es importante que todo producto pase controles de calidad no solo internos sino también externos permitiéndole tener reconocimiento en los mercados que se desarrollan, evitando los reclamos, rechazo de pedidos, reprocesos, etc, los que generan costos ocultos.

29. ¿Con qué frecuencia realizan reprocesos por defectos de calidad?

| | | | |
|---------|--------------|---------|-------|
| Siempre | Casi Siempre | A veces | Nunca |
|---------|--------------|---------|-------|

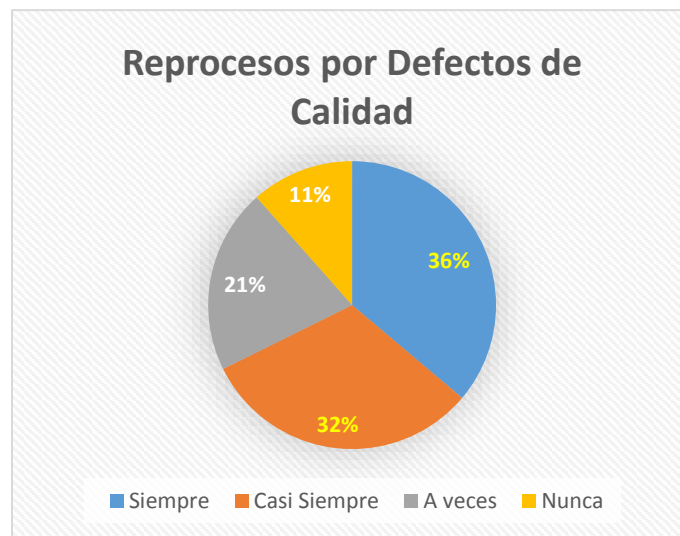


Gráfico N° 29. Porcentaje de los reprocesos por defectos de calidad en las empresas textiles en el Emporio Comercial de Gamarra.

En este ítem explícitamente las empresas textiles reconocen tener reprocesos por problemas en la calidad de sus prendas ya sea por reclamos, rechazos de pedido u observaciones para las que exportan y deben cumplir estándares mínimos de calidad. El 36% de las empresas siempre realizan reprocesos; el 32% casi siempre; el 21% a veces y solo un 11% manifiesta nunca a ver realizados reprocesos.

Las empresas en Gamarra suelen realizar reprocesos por falta de planificación de sus procesos como lo expresaron en sus justificaciones, siendo así que casi un 90% de estas han realizado reprocesos alguna vez incurriendo en un constante costo oculto que incrementa el costo de la prenda reduciendo las utilidades.

30. ¿Cómo consideran su servicio de post venta en el área de reclamos?

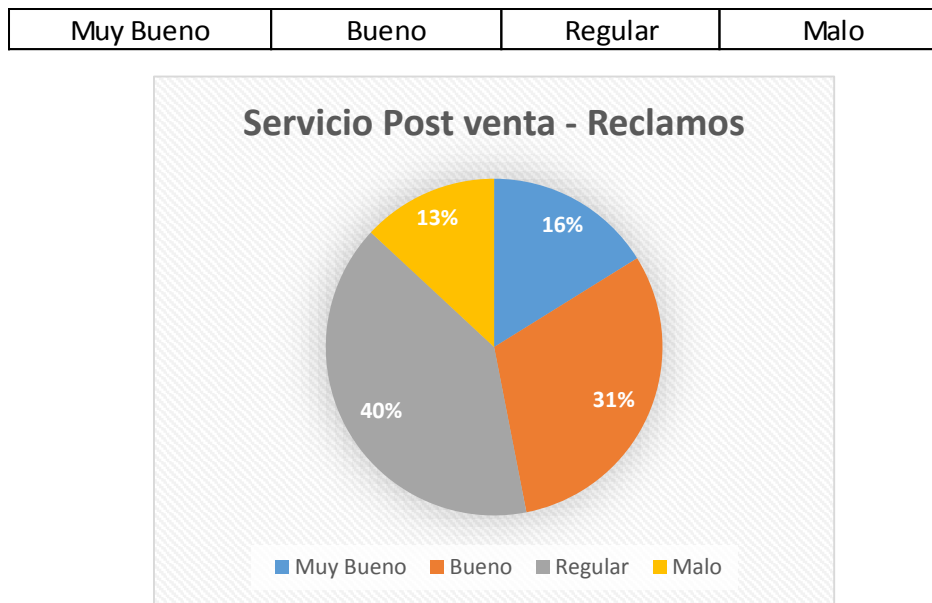


Gráfico N° 30. Porcentaje del servicio de post venta en el área de reclamos en las empresas textiles en el Emporio Comercial de Gamarra.

Esta pregunta redundante al ofrecimiento del servicio de post venta permitiéndoles absolver dudas y reclamos para garantizar la satisfacción del cliente y este se identifique con la empresa, teniendo como resultados la recomendación y el reconocimiento de una empresa seria, transparente y respetuosa con sus clientes. En esta pregunta se obtuvieron los siguientes resultados; el 40% lo considera regular según lo indicado está en desarrollo esta área; el 31% lo considera bueno por lo percibido por sus clientes; el 16% muy bueno por lo general son las empresas que cuentan con esta área y el 13% lo considera malo o simplemente no cuentan con esta área o personal que canalice las quejas o dudas de sus clientes.

Las empresas en Gamarra deberían contar con un área de post venta porque esto les permitirá conocer las necesidades, dudas, inquietudes o requerimientos de sus clientes, es una manera más directa de mejorar los procesos de toda la organización e identificar los errores para corregirlos.

31. ¿Qué tipos de contratación ofrece a sus colaboradores?

| Contrato Indefinido | Contrato Temporal | Contrato por Destajo | Ningún Tipo de Contrato |
|---------------------|-------------------|----------------------|-------------------------|
|---------------------|-------------------|----------------------|-------------------------|

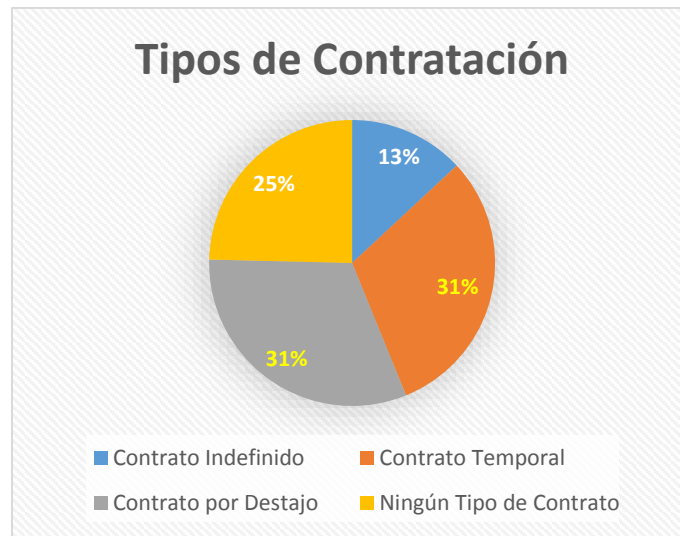


Gráfico N° 31. Porcentaje del tipo de contratación de los colaboradores en las empresas textiles en el Emporio Comercial de Gamarra.

En esta pregunta se muestran los diferentes tipos de contratos que estas empresas textiles ofrecen a sus colaboradores observándose la informalidad con la que aun operan. El 31% de empresas ofrecen contratos por destajos y temporales; el 25% no tienen vínculo laboral formal con sus trabajadores y el 13% tienen a sus trabajadores con contrato indefinido o en planilla ofreciéndoles estabilidad laboral como económica.

Lo negativo es identificar que estas empresas operan bajo la informalidad cuando de aspectos laborales se trata, considerando que la evasión de estos contratos les ayuda a reducir costos, pero, por otro lado, genera el alto índice de rotación que también es un costo oculto.

32. ¿Qué tipos de beneficios laborales otorga a sus colaboradores?

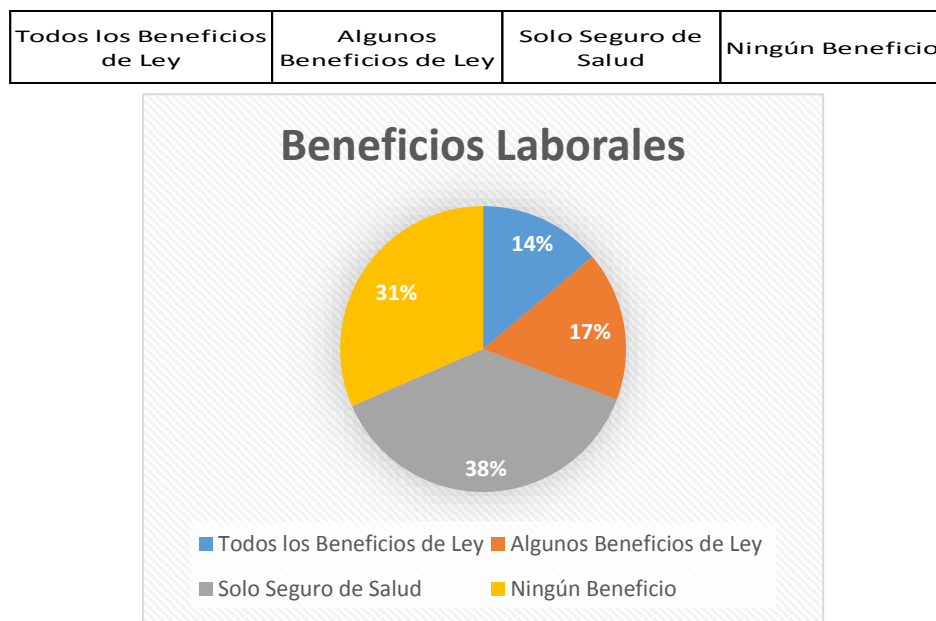


Gráfico N° 32. Porcentaje de los tipos de beneficios laborales que las empresas textiles en el Emporio Comercial de Gamarra otorgan a sus trabajadores.

Este ítem se relaciona con el anterior en donde las empresas textiles evaden sus obligaciones laborales ofreciendo pocos o ningún tipo de beneficio que por ley les corresponde a sus colaboradores. El 38% ofrece solo seguro de salud; el 31% ningún beneficio; el 17% algunos beneficios de ley y el 14% todos los beneficios de ley acá se encuentran las empresas formalizadas y en donde no se dan costos ocultos por estos conceptos.

Lo negativo a parte de la informalidad es saber que la mayoría de estas empresas no se humanizan y operan pensando solamente en beneficiarse económicamente dejando de lado el desarrollo de sus colaboradores lo que repercutiría en sus organizaciones y puedan tener un crecimiento económico adecuado, porque tener a un trabajador cuya motivación sea económica es tener a un candidato a dejar la empresa por cualquier propuesta laboral.

33. ¿La infraestructura es adecuada para desempeñar sus funciones?

| | | | |
|--------------|----------|---------------|------------|
| Muy Adecuada | Adecuada | Poco Adecuada | Inadecuada |
|--------------|----------|---------------|------------|

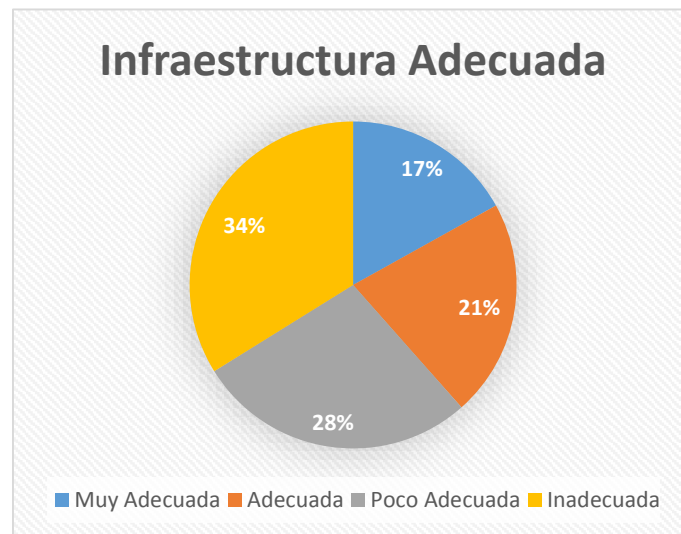


Gráfico N° 33. Porcentaje de las infraestructuras adecuadas de las empresas textiles en el Emporio Comercial de Gamarra.

Esta pregunta muestra como las empresas consideran su infraestructura basadas en las normativas de seguridad laboral que deben cumplir según lo manifestado en sus respuestas. El 34% la considera inadecuada por ser sus espacios pequeños; el 28% poco adecuadas; el 21% adecuadas y el 17% muy adecuadas y pegadas a la normativa de ley de seguridad y salud ocupacional en el trabajo.

Lo negativo es identificar que en la actualidad y con las sanciones que existen hay empresas textiles en Gamarra que operan al margen o fuera de la ley sin medir las consecuencias o accidentes por evadir las normas de seguridad en cuanto a infraestructura.

34. ¿Cuántas horas diarias trabajan sus colaboradores?

| | | | |
|--------------|--------------|------------|------------|
| 15 - 13 Hrs. | 12 - 10 Hrs. | 9 - 8 Hrs. | 7 - 4 Hrs. |
|--------------|--------------|------------|------------|

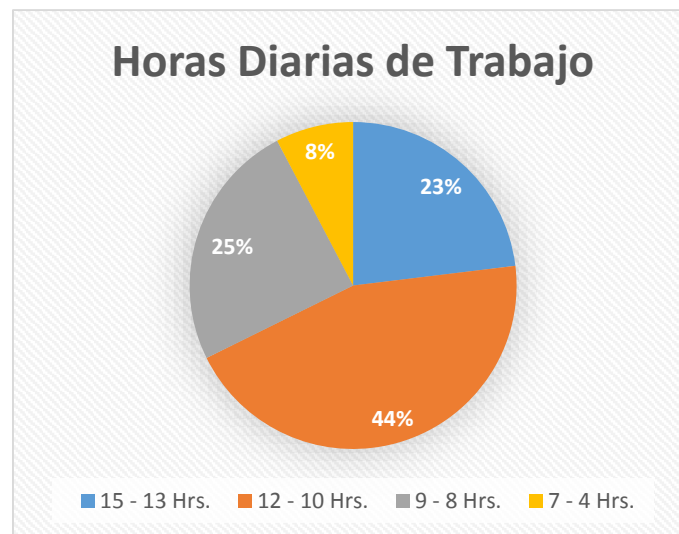


Gráfico N° 34. Porcentaje de las horas trabajadas de los colaboradores de las empresas textiles en el Emporio Comercial de Gamarra.

Este ítem nos da a conocer el horario laboral con el que operan estas empresas textiles. Siendo el 44% de estas empresas que tienen un horario de entre 12 a 10 horas diarias; el 25% de 9 a 8 horas diarias; el 23% entre 15 a 13 horas diarias y por último el 8% entre 7 a 4 horas diarias en este rango están los part time.

Un dato para resaltar es que la mayoría de las empresas que laboran más de 8 horas diarias manifiestan que es normal esa cantidad de horas en las empresas textiles que si bien existe una ley que la regula ellos negocian el horario laboral directamente con sus trabajadores, dando indicios de explotación laboral.

35. ¿Las horas extras trabajadas por sus colaboradores son remuneradas?

| | | | |
|---------|--------------|---------|-------|
| Siempre | Casi Siempre | A veces | Nunca |
|---------|--------------|---------|-------|

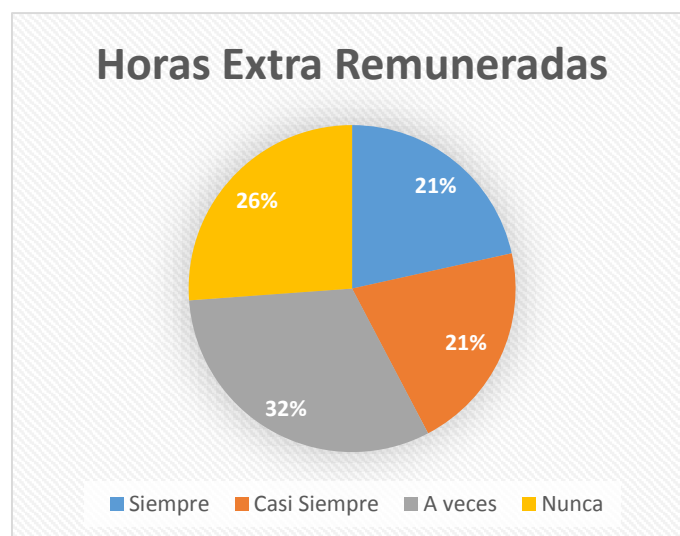


Gráfico N° 35. Porcentaje de las horas extras remuneradas a sus colaboradores en las empresas textiles en el Emporio Comercial de Gamarra otorgan a sus trabajadores.

Esta pregunta nos da a conocer que empresas reconocen o no las horas extras y como las manejan con sus colaboradores, es importante señalar que toda empresa debe pagar las horas extras según lo estipulado por la ley laboral que rige en la actualidad. El 32% las pagan a veces; el 26% nunca las pagan manifiestan que las canjean con días de descanso; el 21% siempre las pagan y el otro 21% casi siempre las pagan.

Lo negativo es saber que muchas de estas empresas consideren a las horas extras como parte del horario regular de sus colaboradores atropellando sus derechos laborales, por otro lado, hay un 42% de empresas que las pagan o por lo menos la retribuyen lo que da indicios de reconocimiento al trabajo de los colaboradores.

36. ¿Cómo afecta en la productividad que un colaborador haga más de 2 horas extras diarias?

| | | | |
|-------------------|---------------|-------------|-----------|
| Considerablemente | Relativamente | Afecta Poco | No Afecta |
|-------------------|---------------|-------------|-----------|

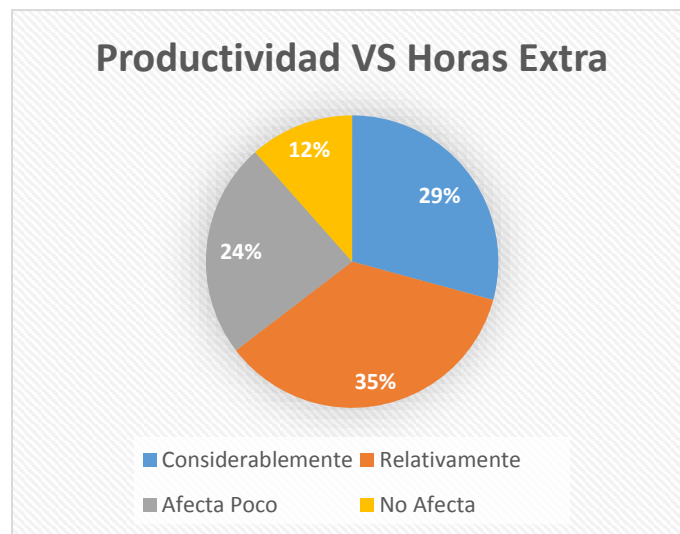


Gráfico N° 36. Porcentaje de afectación en la productividad que un colaborador realice más de 2 horas extra diarias en las empresas textiles en el Emporio Comercial de Gamarra

Esta pregunta responde a las horas extras que pueden tener consecuencias en los procesos de producción y generar costos ocultos por desgaste físico de los colaboradores como por ejemplo confeccionar una prenda fuera de los requerimientos producto del cansancio. El 35% de las empresas considera que pudiese afectar relativamente; el 29% que afecta considerablemente; el 24% afecta poco y el 12% no afecta y es usual las horas extras en Gamarra.

Lo preocupante en este ítem es que las empresas textiles en Gamarra manifiestan que las horas extras no afectan a los procesos de producción, sin considerar la salud de sus trabajadores y calidad de los productos.

3.2 Resultados de la Entrevista

Variable Dependiente: Rentabilidad

1. **¿Consideran que el margen bruto del promedio de estas empresas textiles es aceptable para el rubro textil? Si/no ¿Por qué?**

| | |
|--|--|
| ¿Consideran que el margen bruto del promedio de estas empresas textiles es aceptable para el rubro textil? Si/no ¿Por qué? | 1 Si sus margenes brutos superan el 40% es aceptable 2 En este tipo de mypes el margen bruto es corto, no aceptable 3 Si supera el 45% es bueno su margen bruto 4 Es malo porque no superan el 30% 5 Es regular porque superan el 35% 6 Es bueno para las que superan el 45% 7 Es malo porque muchas no superan el 25% 8 Malo porque su margen bruto es pequeño |
|--|--|

Según lo manifestado por los entrevistados consideran que las empresas textiles de Gamarra que tenga un margen bruto superior al 35% representan ser en orden aceptable, porque este margen bruto es holgado para hacer frente a los distintos costos que se presenten incluidos los costos ocultos, coincidiendo que tener una utilidad bruta aceptable garantiza una rentabilidad neta adecuada.

2. **¿Según su experiencia ustedes consideran que el resultado de las utilidades operativas en promedio de estas empresas les ayuda a obtener una utilidad neta aceptable para este sector?**

| | |
|---|---|
| ¿Según su experiencia ustedes consideran que el resultado de las utilidades operativas en promedio de estas empresas, les ayuda a obtener una utilidad neta aceptable para este sector? | 1 No les ayuda, presentan muchos costos innecesarios 2 Les ayuda poco, se dan costos ocultos 3 Muchos costos innecesarios 4 Sus costos de producción son altos, reduce sus utilidades. 5 Sus procesos operativos no son estructurados, muchos gastos. 6 Las mypes que han aprendido a reducir costos, les ayuda. 7 Son pocas mas mypes que manejan bien este tipo de costos. 8 Son un problema para estas mypes, les perjudica en sus ganancias. |
|---|---|

Estas empresas presentan gastos innecesarios, tienen costos de producción altos por falta de planificación o desconocimientos de este tipo de procesos, estos factores no les permiten tener utilidades netas aceptables por la fuga de costos ocultos en las que incurren.

3. ¿Según su experiencia ustedes consideran que las utilidades netas en promedio de estas empresas sea la causante de que muchas empresas cierren en corto tiempo? Si/no ¿Por qué?

| | |
|--|--|
| <p>¿Según su experiencia ustedes consideran que las utilidades netas en promedio de estas empresas sea la causante de que muchas empresas cierren en corto tiempo? Si/no ¿Por qué?</p> | <p>1 si, sus ganancias son insuficientes para lo invertido. 2 Si, sus utilidades son bajas o nulas cuando operan empíricamente 3 Si, cuando hacen un balance descubren que más es lo que pierden. 4 Si, es una causante sobre todo cuando la mype es informal 5 Si es la causante cuando operan sin planificación económica. 6 Si es la causante para las mypes que no cuentan con un plan. 7 Si, cuando se revisa el historico la causas son económicas. 8 En la mayoría de las que quebraron fueron por su falta de planificación</p> |
|--|--|

Se puede evidenciar que la alternativa respondida es: Si es la causante, cuando una empresa tiene utilidades netas bajas o nulas y si a ello, se le adiciona no tener una planificación económica o simplemente un presupuesto que contemple los diferentes factores que se deben considerar la quiebra es evidente, es importante señalar que cuando una mype opera bajo la informalidad dificulta el financiamiento de capital para hacer frente a sus problemas económicos reduciendo así sus posibilidades de sobrevivencia.

4. ¿Consideran ustedes que es rentable hacer un emprendimiento en Gamarra? Si/no ¿Por qué?

| | |
|--|--|
| <p>¿Consideran ustedes que es rentable hacer un emprendimiento en Gamarra? Si/no ¿Por qué?</p> | <p>1 Si es rentable, es un mercado atractivo si se sabe administrar. 2 Si es rentable, hay una demanda diaria importante. 3 Si, es un mercado con mucha demanda. 4 Si es muy rentable sino el metro cuadrado no fuera carisimo. 5 Si es rentable cuando se opera con un plan estrategico. 6 Muy rentable para las empresas que saben manejarse. 7 Rentable para todo emprendedor que sea organizado y visionario. 8 Es rentable sobre todo por sus exportaciones.</p> |
|--|--|

Se puede evidenciar que la alternativa respondida es: Si es rentable cuando se cuenta con una administración basada en la planificación estratégica enfocada al crecimiento económico, para así poder aprovechar la alta demanda de clientes que acuden diariamente a este Emporio en busca de prendas de vestir. Es importante que todo inversionista sea organizado y visionario y sepa canalizar los costos que se presenten en sus actividades.

5. ¿El patrimonio de las empresas textiles desde el inicio de sus actividades hasta la actualidad han incrementado? ¿En qué casos sí? ¿En qué casos no?

| | |
|---|---|
| <p>¿El patrimonio de las empresas textiles desde el inicio de sus actividades hasta la actualidad han incrementado? ¿En qué casos si? ¿En qué casos no?</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1 Muy pocas son las empresas que han aumentado su patrimonio. 2 Han aumentado aquellas que han sabido canalizar sus oportunidades. 3 En lo general se ha incrementado de manera mesurada. 4 En muchos casos si, y ese crecimiento les permite expandirse. 5 Se ha incrementado, muchos dueños comenzaron como ambulantes. 6 En promedio creo que si, mucho empresario ha crecido. 7 Son contadas las empresas que gozan de un patrimonio considerable 8 Si se ha incrementado, hay muchos adinerados en Gamarra. |
|---|---|

Según lo respondido en el análisis de esta pregunta abierta manifiesta que si en las empresas textiles formalizadas que presentan estructura bien definida en el aspecto financiero el patrimonio adquirido ha crecido porque han sabido aprovechar las oportunidades de inversión haciendo usos de sus recursos económicos; mientras que la mayoría de las empresas aun no despegan porque no terminan de definir un plan financiero y de gestión que les permita consolidar su patrimonio.

6. ¿Consideran que los cambios realizados en este año han sido beneficiosos para la imagen del Emporio Comercial de Gamarra? Si/no ¿Por qué?

| | |
|--|---|
| <p>¿Consideran que los cambios realizados en este año han sido beneficiosos para la imagen del Emporio Comercial de Gamarra? Si/no ¿Por qué?</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1 Si definitivamente, hay orden y seguridad. 2 Si, la erradicacion de ambulantes ha servido para atraer el publico perdido 3 Si, hay orden, limpieza y seguridad. 4 Si, se respiran nuevos aires, esperemos que este cambio perdure. 5 Si ha ayudado mucho para mejorar la imagen de Gamarra. 6 Si, estan recuperando un publico que se alejo por el caos y desorden. 7 Si ha beneficiado su imagen frente a la sociedad. 8 Si, la imagen empresarial de Gamarra ha dado un giro impornte para bien. |
|--|---|

Así mismo manifiestan que si han sido beneficiosos los cambios en este año, porque se ha recuperado el orden, la limpieza, seguridad dando nuevos aires a Gamarra que invitan a sus clientes acudir masivamente. Gamarra está dando una nueva imagen que se espera mejore con el tiempo y de la talla de ser un gran Emporio textil no solo para el Perú sino para el mundo.

7. ¿Los resultados que obtienen las empresas que realizan programas a favor de su comunidad les ayuda en su crecimiento empresarial?

| | |
|---|--|
| ¿Los resultados que obtienen las empresas que realizan programas a favor de su comunidad les ayuda en su crecimiento empresarial? | <ol style="list-style-type: none"> 1 Les ayuda poco. 2 Casi nada. 3 No les ayuda. 4 Ayuda en algo 5 Es poco relevante. 6 Si les ayuda mucho, sobre todo en su imagen. 7 Ayuda para las mypes que transmiten un sentido humano 8 Si ayuda para mejorar la imagen de las empresas. |
|---|--|

Según lo respondido en el análisis de esta pregunta abierta manifiesta: Lo que les ayuda más que el crecimiento empresarial al realizar programas a favor de la comunidad, es su imagen como una empresa más humana con sus grupos de interés.

8. ¿Qué tipos de actividades sociales suelen realizar las empresas de Gamarra y con qué frecuencia al año lo hacen?

| | |
|--|--|
| ¿Qué tipos de actividades sociales suelen realizar las empresas de Gamarra y con qué frecuencia al año lo hacen? | <ol style="list-style-type: none"> 1 Actividades festivas, todos los años. 2 Por lo general en navidad, una vez al año. 3 En navidad y día del niño, dos veces al año. 4 Navidad, una vez al año. 5 Navidad, día de la madre. 6 Navidad, una vez al año. 7 Navidad, una vez al año. 8 Navidad, día de la madre y del niño. |
|--|--|

Según lo manifestado por los entrevistados consideran que las empresas textiles de Gamarra realizan como actividad más resaltante que la mayoría de estas empresas realizan es en navidad con las famosas chocolatadas o show infantiles para el público en general o los hijos de sus colaboradores, otra actividad que muy pocas realizan son para el día de la madre. En la mayoría de las empresas lo realizan una a dos veces al año.

9. ¿Cómo se podría definir que el crecimiento económico se vea reflejado en algunas empresas y en otras no?

| | |
|---|--|
| <p>¿Cómo se podría definir que el crecimiento económico se vea reflejado en algunas empresas y en otras no?</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1 Todo se basa en la planificación de las empresas. 2 Crecen las que trabajan bajo una misión bien planificada. 3 Evolucionan las empresas donde su gestión empresarial este organizada. 4 Exacto, evolucionan las que trabajan en orden y con criterio. 5 Crecen las que cuentan con una gestión eficiente. 6 Dan el salto económico las que reinvierten sus utilidades. 7 Mucho depende de su administración en sus costos. 8 Es importante el manejo de sus costos para reinvertir y crecer. |
|---|--|

Según lo respondido en el análisis de esta pregunta abierta manifiesta que se ve reflejado el crecimiento en las que cuentan con una planificación definida y cuentan con una gestión comercial estructurada a la realidad de su organización y a la demanda que el mercado requiere, mientras que en las que no operen bajo estos lineamientos solo operan mas no crecen económicamente, es decir sobreviven.

10. ¿Cómo ayuda a una empresa textil de Gamarra contar con personal capacitado para el desarrollo de sus actividades?

| | |
|--|--|
| <p>¿Cómo ayuda a una empresa textil de Gamarra contar con personal capacitado para el desarrollo de sus actividades?</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1 En mucho, tener un buen capital humano es básico. 2 Bastante, trabajar con personal especializado en la producción ayuda. 3 Ayuda en la calidad de sus productos. 4 Ayuda en su imagen como una empresa sobresaliente. 5 Ayuda a la diferenciación y empoderamiento. 6 Ayuda en el empoderamiento. 7 Ayuda siempre y cuando el personal sea eficiente. 8 Ayuda mucho, porque garantiza un trabajo de calidad. |
|--|--|

Según lo manifestado por los entrevistados consideran que las empresas textiles de Gamarra garantizan que su personal se capacita y que las actividades son realizadas de manera eficiente, garantizando la calidad de las prendas lo que les permite lograr diferenciación porque son pocas empresas textiles en Gamarra que contraten mano de obra especializada puesto que, la mayoría operan con personal que tiene experiencia y sin conocimientos acreditadas.

11. ¿De qué manera influyen las exportaciones para que las empresas textiles inviertan en innovación?

| | |
|--|--|
| <p>¿De qué manera influyen las exportaciones para que las empresas textiles inviertan en innovación?</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1 Por los estandares que se exige para ser exportador. 2 Por los estandares exigidos. 3 Por las exigencias que se requieren para poder exportar. 4 Por los requisitos solicitados. 5 Por los requisitos que deben cumplir para poder exportar. 6 Los lineamientos que se solicitan para exportar. 7 Por los requisitos exigidos. 8 Por los estandares internacionales exigidos. |
|--|--|

Según lo informado manifiestan que las exportaciones si influyen considerablemente, porque las empresas exportadoras invierten en tecnología, en infraestructura, capital humano, financiación en busca de cumplir los requisitos que se le exige a toda empresa que desea exportar, es decir busca estándares y estos cuestan dinero y tiempo.

12. ¿Se puede considerar que las empresas de Gamarra cuentan con la suficiente capacidad de recursos para lograr la sostenibilidad económica en el tiempo?

| | |
|---|--|
| <p>¿Se puede considerar que las empresas de Gamarra cuentan con la suficiente capacidad de recursos para lograr la sostenibilidad económica en el tiempo?</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1 No cuentan con amplitud de recursos económicos. 2 Sus recursos económicos son insuficientes en muchos casos. 3 Las que cuentan con amplios recursos son las que operan bajo una estructura. 4 La mayoría no logra una independización económica. 5 Son pocas las empresas que pueden lograr una sostenibilidad duradera. 6 En promedio, subsisten y muchas de ellas financian sus inversiones. 7 Son pocas, la mayoría trabajan con capital prestado. 8 La mayoría busca la financiación para poder crecer. |
|---|--|

Por otro lado, las empresas en Gamarra en su mayoría trabajan con capital de terceros, tercerizando la producción, alquilando tecnologías o maquinarias para poder abastecer sus pedidos. Son pocas las que cuentan con amplitud de recursos por lo general estas empresas tienen estructura financiera establecida.

Variable Independiente: Costos Ocultos

13. ¿Consideran que todos los accidentes laborales producidos en las empresas textiles de Gamarra se reportan de manera adecuada? Si/no ¿Por qué?

| | |
|---|--|
| ¿Consideran que todos los accidentes laborales producidos en las empresas textiles de Gamarra se reportan de manera adecuada? Si/no ¿Por qué? | <ol style="list-style-type: none">1 No se reportan, no manejan una guía para registrarlo y menos reportarla.2 No se reportan.3 Nunca se reportan.4 No hay registro de este tipo de accidentes.5 Algunas las reportan y cuentan con seguro para ello.6 Muy pocas veces se reportan.7 No se reportan.8 Nunca se reportan. |
|---|--|

En cuanto a los accidentes laborales en su mayoría nunca las reportan y son manejadas internamente por las empresas de acuerdo con la gravedad de estas, mientras que son pocas las que tiene un registro de incidencias o cuentan con un seguro para tal fin, esto suele darse para evitar multas, indemnizaciones o problemas judiciales.

14. ¿Consideran que los empresarios de Gamarra gastan más en mantenimientos o reparaciones de sus máquinas? ¿Por qué?

| | |
|--|---|
| Consideran que los empresarios de Gamarra gastan más en el mantenimientos o reparaciones de sus maquinas ? ¿Por qué? | <ol style="list-style-type: none">1 En ambos, adquieren maquinas de baja calidad.2 En ambas, compran maquinas chinas o koreanas.3 En reparaciones, cada año se les malogran maquinas.4 En mantenimientos, requieren de mucha prevencion por ser de mala calidad.5 En reparaciones, se les malogran siempre.6 En reparaciones, se malogran rapido y sus repuestos son escasos y caro.7 En reparaciones, es usual ver maquinas paradas por falta de repuestos.8 En reparaciones, siempre se averian. |
|--|---|

Según lo manifestado por los entrevistados consideran que las empresas textiles de Gamarra gastan más en reparaciones, porque las maquinas que adquieren son de baja calidad o no son las adecuadas para el ritmo de la producción que requieren,

además que sus repuestos suelen ser costosos o simplemente no hay stock en el mercado, lo que provoca tener maquinas paradas por averías.

15. En el momento de comprar una maquina los empresarios de Gamarra ¿Consideran las especificaciones técnicas, y estas se ajustan a las necesidades de la empresa? Si/no ¿Por qué?

| | |
|---|--|
| <p>En el momento de comprar una maquina los empresarios de Gamarra ¿Consideran las especificaciones técnicas, y estas se ajustan a las necesidades de la empresa? Si/no ¿Por qué?</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1 No las consideran y no se ajustan a las necesidades. 2 Pocas veces las consideran, nos e ajustan a las necesidades. 3 No lo consideran, no tienen capacidad para una produccion que este rubro demanda. 4 No lo consideran, no se ajustan 5 No las consideran y no se ajustan a las necesidades. 6 Muy pocas veces la consideran y son malas para este tipo de produccion. 7 No las consideran y fallan a cada rato. 8 No las consideran, son insuficientes para el trabajo de este sector. |
|---|--|

Según lo manifestado por los entrevistados consideran que los empresarios textiles de Gamarra al comprar maquinaria no consideran las especificaciones y no se ajustan a las necesidades que sus producciones requieren, en muchos casos paran las máquinas para que descansen para luego seguir prendiéndolas suelen recalentarse con frecuencia, evidenciando que son insuficientes para los requerimientos.

16. ¿De qué manera afecta el presentismo en los puestos claves de las empresas textiles de Gamarra?

| | |
|--|---|
| <p>¿De qué manera afecta el presentismo en los puestos claves de las empresas textiles de Gamarra?</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1 Afecta mucho, hay personal que deja pasar el tiempo sin producir. 2 Bastante, el presentismo es el cancer de toda produccion. 3 Perjudicial para el proceso de produccion, se pierden horas hombres. 4 Sobremanera, se pierden horas hombres. 5 Mucho, se pierden horas de produccion. 6 Afecta bastante, se pierden horas hombres. 7 Perjudicial, se pierden horas hombre. 8 Mucho, recarga la produccion para los demas operarios que trabajan a conciencia. |
|--|---|

De acuerdo a esta pregunta el presentismo afecta mucho, porque se pierden horas hombres de trabajo lo que retrasa la producción y por ende la entrega de pedidos y rechazo de nuevas solicitudes por no contar con la capacidad de producción

demandada, se considera al presentismo como un cáncer del proceso de producción el cual debe minimizarse si se quiere tener una producción a la altura de los requerimientos.

17. ¿Es usual que las empresas textiles de Gamarra realicen procesos de selección de personal ajustados a los perfiles de puestos establecidos?

| | |
|---|--|
| ¿Es usual que las empresas textiles de Gamarra realicen procesos de selección de personal ajustados a los perfiles de puestos establecidos? | <ol style="list-style-type: none"> 1 No es usual. 2 Poco usual. 3 Son pocas las que lo realizan. 4 No lo realizan, contratan de acuerdo a las necesidades. 5 No hay proceso de selección. 6 No hay proceso de selección. 7 No realizan ningun proceso de contratacion. 8 Se contrata de manera empirica. |
|---|--|

Según lo manifestado por los entrevistados consideran que las empresas textiles de Gamarra no utilizan procesos de selección de personal, la mayoría no las realiza, se enfocan en cubrir puestos mas no buscar perfiles para las funciones que los puestos requieren, evidenciando la manera empírica como realizan este proceso.

18. ¿Qué relación existe entre las faltas recurrentes con el abandono laboral en las empresas textiles de Gamarra?

| | |
|--|--|
| ¿Qué relación existe entre las faltas recurrentes con el abandono laboral en las empresas textiles de Gamarra? | <ol style="list-style-type: none"> 1 Las faltas son las causantes para el abandono laboral. 2 Mucha relacion, es tipico que el trabajador que suele faltar un dia ya no regrese. 3 El abandono es consecuencia de las multiples faltas. 4 Bastante relación, el trabajador que falta es candidato a no regresar mas. 5 Relación estrecha, una lleva a la otra 6 Mucha relacion, es usual en Gamarra. 7 La de causa efecto, es usual este tipo de casos en Gamarra. 8 Muchisima, es algo recurrente en Gamarra. |
|--|--|

De acuerdo a esta pregunta si existe mucha relación entre las faltas recurrentes con el abandono laboral, es típico que un trabajador que se ausente por más de un día termine abandonando su puesto de trabajo, esto se debe a diferentes factores como no realizar procesos de selección, informalidad en el modo de contratación, mejor oferta labor o problemas de clima laboral.

19. ¿Qué planes de contingencia proveen ante la ausencia de uno o más de sus colaboradores en el proceso productivo?

| | |
|--|--|
| ¿Qué planes de contingencia proveen ante la ausencia de uno o mas de sus colaboradores en el proceso productivo? | <ol style="list-style-type: none"> 1 La de tapar un hueco, contratando a otro trabajador que realice las mismas funciones. 2 La de reemplazar al ausente por otro con las mismas habilidades o parecidas. 3 La de dar más funciones a los presentes. 4 La de buscar un reemplazo para cubrir la ausencia o sino horas extras para los presentes 5 La del reemplazo o el sobrecargo de funciones. 6 El sobrecargo de funciones 7 La de buscar otro trabajar que cubra el puesto ausente. 8 Hacer que los trabajadores presentes hagan horas extras. |
|--|--|

Entre los planes de contingencia responden que en primera instancia buscan un trabajador externo que realice las mismas o similares funciones sin medir o evaluar la eficiencia, sino imponer horas extras a los trabajadores presentes o buscar que uno o más trabajadores tapen ese vacío en la producción, se evita parar la producción sacrificando en muchos casos la calidad de los productos.

20. ¿Qué tipos de controles de calidad realizan las empresas textiles de Gamarra internamente?

| | |
|--|---|
| ¿Qué tipos de controles de calidad realizan las empresas textiles de Gamarra internamente? | <ol style="list-style-type: none"> 1 Solo controles preliminares. 2 Controles preliminares. 3 Controles preliminares y concurrentes las empresas exportadoras. 4 En general las preliminares y en casos particulares las concurrentes. 5 Ningun tipo de control. 6 Se podría decir que en general ninguno, por ahí el preliminar. 7 El preliminar y concurrente solo las que exportan, las demas ninguna. 8 Ninguna en particular, trabajan para entregas relegando la calidad. |
|--|---|

Según lo manifestado por los informantes claves algunas empresas realizan controles preliminares basados en la planificación de los procesos de producción para

que se realicen con propiedad, otras las recurrentes en el caso de las exportadoras donde hay controles, durante y después de lo producido y en otros casos no realizan ningún tipo de control ya que, su mercado es interno o simplemente lo consideran innecesario o que les genera costos.

21. ¿Qué acciones suelen tomar las empresas textiles de Gamarra con respecto a las quejas por defectos de calidad?

| | |
|---|--|
| <p>¿Qué acciones suelen tomar las empresas textiles de Gamarra con respecto a las quejas por defectos de calidad?</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1 Muchas trabajan a la criollada, prometen corregir los errores pero al final no lo hacen. 2 Cuando los clientes son exigentes tienen que volver a producir el pedido. 3 En muchos casos minimizan los defectos, prometiendo evitarlos. 4 Optan por persuadir al cliente y solucionar el problema. 5 Buscan solucionarlas ofreciendo descuentos. 6 Por lo general evitan que el pedido sea devuelto. 7 Cuando los defectos son considerables vuelven a producirlos, sino no. 8 Suelen esquivar ese tipo de reclamos, se hacen de la vista gorda o se excusan. |
|---|--|

Las empresas suelen evadir los reclamos por incumplimiento de los requerimientos ofreciendo rectificarlos, evitarlos en el futuro o simplemente cansan al cliente para evitar solucionar los defectos y en otros casos optan por solucionar los solucionarlos ya sea subsanando las observaciones o realizando nuevamente la producción, pero estos casos se presentan cuando el cliente se ampara en un contrato que goce de penalidad sino por lo general queda en nada.

22. ¿Qué modalidad de contratación es la más recurrente en las empresas textiles del Emporio Comercial de Gamarra? ¿Por qué?

| | |
|---|---|
| <p>¿Qué modalidad de contratación es la más recurrente en las empresas textiles del Emporio Comercial de Gamarra? ¿Por qué?</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1 Trabajo por destajo, para minimizar costos. 2 Por destajo, evitan planilla. 3 Temporal y por destajos, son menos costosos. 4 Temporales, en función a la producciones que se presenten. 5 Por destajo, es mas rentable para ellos. 6 Por destajo, reducen costos. 7 Por destajo y en algunos casos temporales, para reducir costos. 8 Por destajo, para evitar planilla. |
|---|---|

Las respuestas más evidentes de los entrevistados relacionan la contratación por destajos, ellos aducen que reducen costos en mantener planillas. Este tipo de contrato les garantiza rapidez en las entregas de los productos, en otros casos los contratos temporales que están en función con la demanda de producción que tenga las empresas.

23. ¿Las infraestructuras de estas empresas textiles se ajustan a sus actividades productivas? Si/No ¿Por qué?

| | |
|--|--|
| <p>¿Las infraestructuras de estas empresas textiles se ajustan a sus actividades productivas? Si/No ¿Porque?</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1 No se ajustan a los reglamentos de espacios. 2 Son inadecuadas por no contar con espacios apropiados para una area de produccion. 3 Inadecuadas, muchas no garantizan la seguridad de su personal. 4 La mayoría de estas empresas operan al limite de lo permitido. 5 Inadecuada, no tienen los espacios requeridos por ley. 6 Inapropiada para realizar actividades de produccion, no garantizan la seguridad laboral. 7 No se ajustan a las normas de seguridad. 8 No son las adecuadas, no respetan las especificaciones de ley. |
|--|--|

En su mayoría no se ajustan a la normativa que exige la ley de seguridad y salud ocupacional en el trabajo, estas empresas operan en espacios reducidos y no garantizan el cuidado de la vida humano, son pocas que operan con una infraestructura de acuerdo a ley porque aparte de primar el cumplimiento de la ley, garantizar la vida humana, también se preocupan en tener los recursos necesarios para que la producción cumpla con los estándares de calidad

24. ¿Cuáles son las políticas laborales de las empresas textiles de Gamarra?

| | |
|---|--|
| <p>¿Cuáles son las políticas laborales de las empresas textiles de Gamarra?</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1 Son evasivas con los derechos laborales. 2 No tiene politicas de respaldo laboral a sus colaboradores. 3 Optan por tercerizar la mano de obra para evitar planillas. 4 Recurren a contratos por destajo o temporales o acogerse al mype laboral. 5 Buscan minimizar gastos evitando planilla y beneficios laborales. 6 No tiene respeto por sus colaboradores y en muchos casos los explotan. 7 No ofrecen beneficios laborales e incentivan la rotacion. 8 Son pocas las que cumplen con los beneficios laborales de ley según su regimen. |
|---|--|

En su mayoría son evasivas cuando se trata de los derechos laborales de sus colaboradores, en algunos casos optan por contratos por destajos o temporales para reducir costos de planilla o simplemente evitar, otras se acogen a la ley mype laboral para dar pocos beneficios y son contadas las que ofrecen todos los beneficios.

CAPÍTULO IV.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis por Objetivos

4.1.1 Objetivo General

De acuerdo con los instrumentos de investigación, la encuesta utilizada para la investigación cuantitativa y el análisis de las respuestas establecen que el objetivo general se cumple, porque los costos ocultos impactan en el nivel de rentabilidad de las empresas textiles del Emporio Comercial de Gamarra haciendo deficiente su gestión empresarial.

4.1.2 Objetivos Específicos

Se tiene tres objetivos específicos que abarcan las dos variables estudiadas con sus diferentes dimensiones e indicadores.

El primer objetivo específico es determinar la dificultad para cuantificar económicamente los costos ocultos que se genera por los diversos tipos de costos ocultos. Este objetivo se cumple, porque las empresas textiles de Gamarra no saben cómo cuantificar los costos ocultos, llevan una contabilidad básica, o simplemente no los consideran como parte de sus costos.

El segundo objetivo específico responde a identificar los diferentes tipos de costos ocultos existentes en las empresas textiles del Emporio Comercial de Gamarra. Se cumple, el objetivo porque se identificaron los diferentes costos ocultos que se dan en los procesos productivos y comerciales de estas empresas textiles.

Por último, determinar la medición del impacto que ocasionan los costos ocultos en las utilidades de las empresas textiles del Emporio Comercial de Gamarra. Este objetivo también se vio reflejado cuando se evaluaron los márgenes de utilidades y se observó cómo hay empresas que tienen altos costos ocultos que reducen sus utilidades.

4.2 Análisis del Método

4.2.1 Población

La población analizada fue de 5,143 empresas de confecciones textiles del Emporio Comercial de Gamarra. Es necesario añadir que existe una población superior a lo que señala el INEI porque existen muchas empresas textiles operando bajo la informalidad. En este estudio nos hemos enfocado en aquellas que están formalmente constituidas y registradas en SUNAT – Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. Concluyendo que la población analizada fue alcanzada.

4.2.2 Muestra

La muestra alcanzada fue de 160 empresas textiles. Siendo 150 encuestas de las cuales se tomaron 130 por estar correctamente llenadas enfocadas a la investigación cuantitativa y 10 entrevistas semiestructuradas de las cuales se tomaron 8, por estar enfocadas en nuestra investigación cualitativa. La muestra alcanzada es superior a nuestra muestra inicial que era de 137 empresas textiles, considerando que la información obtenida en estas 138 cuentan con información relevante para nuestra investigación mixta.

4.2.3 Tipo de muestreo

Se utilizó un muestreo de tipo probabilístico porque responde a una población cuyos elementos tienen la misma probabilidad de ser elegida. Para ello, se utilizó un muestreo probabilístico aleatorio sistemático que permitió partir de una empresa inicial y luego a través de segmentos o bloques de tamaños que pueden ser de dimensiones K , se seleccionaron los elementos de la muestra hasta completarla. Este tipo de muestreo ayudo en la investigación por el tamaño del Emporio Comercial de Gamarra y las formas como esta sectorizado, se abarco una muestra representativa de toda la población.

4.2.4 Instrumento

Técnica: Encuesta

Instrumento 1: Cuestionario con opciones múltiples.

Se utilizó este instrumento porque permitió estructurar una plantilla de preguntas basadas en las variables, dimensiones e indicadores de la investigación, permitiendo obtener información relevante para contrarrestar que el objetivo

general y específicos se alcanzaron. Concluyendo que el instrumento "Cuestionario con opciones múltiples" fue el adecuado para esta investigación de índole cuantitativo. Se creó una encuesta online cuyo sitio web es onlineencuesta.com del cual se adquirió un paquete personal para 2 meses con capacidad de recepcionar 10,000 respuestas costando \$38.00, se envió el link de esta encuesta online a través redes sociales que fueron proporcionadas por los diferentes colaboradores de las distintas empresas textiles alcanzadas.

Técnica: Entrevista Semiestructurada

Instrumento 2: Guion de preguntas con respuestas abiertas.

Se utilizó este instrumento porque permitió obtener información más amplia sobre los puntos de esta investigación cualitativa. Estas entrevistas fueron realizadas a administradores, contadores, analistas financieros y empresarios textiles del Emporio Comercial de Gamarra, se realizó en más de una ocasión porque se tuvo que ajustar al tiempo disponible de los entrevistados, quedándose con 8 entrevistas que fueron realizadas de manera adecuada para poder concretar nuestra investigación cualitativa, se realizó un análisis de contenido de las diferentes respuestas que se dieron en la entrevista para plasmar una respuesta que abarque las diferentes percepciones de los entrevistados en cada pregunta, de esta manera se logró un análisis minucioso que permitió alcanzar los objetivos de esta investigación.

CAPÍTULO V.

CONCLUSIONES

5.1 Conclusiones

1. Al determinar la dificultad para cuantificar económicamente los costos ocultos, se concluye que, el 40% de empresas tienen un margen bruto (30-21%) considerado regular en el rubro textil, un porcentaje similar obtienen una rentabilidad operativa también regular, en contraparte de la mayoría de empresas (aproximadamente 88%) que incurren en costos ocultos, viendo afectada su rentabilidad neta que oscilan en promedios inferiores al 20%, pero lo determinante implica que un 69% de estas empresas, consideran su margen neto entre bueno a regular, evidenciando que su capacidad para cuantificar correctamente sus costos, entre ellos los ocultos es deficiente a malo, siendo su rentabilidad económica regular. Se debe considerar que de manera externa, la opinión de los expertos plantea que este sector, debe tener un

margen bruto superior al 35% el cual da holgura para hacer frente a los costos operativos y lograr una rentabilidad neta aceptable (consideran superior al 20%) manifestando que en Gamarra hay una fuga de costos ocultos que no son identificados y menos cuantificados, siendo consecuente en muchos casos pérdida significativa e incluso la quiebra de empresas por estos factores, obteniendo una rentabilidad económica de regular a mala.

2. Para determinar cuál es la dificultad en poder cuantificar económicamente los costos ocultos relacionados a la rentabilidad financiera, se expresa que el 59% empresas textiles de Gamarra obtuvieron ganancias de sus inversiones mientras que a las demás no les fue muy bien, en el primer grupo de empresas (59%) manifiestan que su patrimonio obtenido en los últimos 3 años les sirve como escudo financiero aprovechando oportunidades de crecimiento económico. Del mismo modo, los conocedores de la realidad de Gamarra manifestaron que hacer un emprendimiento en Gamarra, es rentable financieramente siempre que, se administre eficientemente, cuenten con una estructura financiera basada en la realidad de estas empresas, con el fin de generar una buena rentabilidad financiera.
3. Así mismo, para identificar los diferentes tipos de costos ocultos existentes en las empresas textiles de Gamarra, se verifica, que el 59% de estas empresas manifiestan tener buena reputación frente a los grupos de interés a cuales ofrece programas sociales, actividades sociales, de integración en busca de ser reconocidas como empresas con responsabilidad social destinando un porcentaje de sus presupuestos anuales para tales fines, el resto de empresas no logran alcanzar un reconocimiento social y en muchas de estas, los gastos generados por actividades sociales, programas se convierte en gastos no presupuestados afectando su rentabilidad operativa. Paralelamente, los expertos comentan que gracias a los cambios

realizados por la autoridad municipal con ayuda del ministerio del interior están cambiando la imagen empresarial de Gamarra, obteniendo el retorno de clientes que el desorden, caos, informalidad que antes existía se alejaron. Ahora las empresas de Gamarra se están preocupando en buscar reconocimiento de sus grupos de intereses a través de diferentes actividades sociales buscando también un retorno monetario reflejado en alcanzar mayores ventas haciendo uso estratégico del marketing social.

4. Por otro lado, al determinar la medición del impacto que ocasiona los costos ocultos en las utilidades de las empresas textiles, se detectó que aproximadamente el 40% de empresas textiles en Gamarra creció económicamente en un estándar de regular a malo, colocándose de manifiesto que el desarrollo del capital humano obtenido, ha sido limitado por falta de capacitaciones bien estructuradas, sus inversiones en innovaciones no han dado frutos. De este grupo de empresas más un 15% se encasillan económicamente de regular a bien, manifiestan que sus recursos económicos son insuficientes para realizar inversiones en busca del crecimiento económico, desarrollo de su capital humano, innovaciones. Además, las opiniones autorizadas por conocer la realidad de Gamarra explican que ese grupo importante de 40% empresas textiles no alcanzan un crecimiento económico por falta de una planificación estratégica, deficiente gestión empresarial, no invierten correctamente en capacitar a su personal, en consecuencia, estas empresas cada día se acercan a una quiebra inminente por no haber alcanzado un margen económico sostenible que garantice su sostenibilidad empresarial. Panorama distinto son el resto de empresas que son sostenibles económicamente, por contar con una planificación financiera bien definida, invertir en su personal, tener una gestión empresarial eficiente, generan riquezas y tener capacidad para invertir.

5. Al identificar los diferentes tipos de costos ocultos existentes en las empresas textiles de Gamarra, se concluye que, más del 60% de estas empresas casi nunca o nunca consideran los accidentes laborales en sus presupuestos anuales y suelen no reportarlos, generando costos no programados e incrementando sus costos operativos, por ende repercuten en sus ganancias. Paralelamente los conocedores de esta realidad explican que son pocas las empresas que consideran o reportan este tipo de accidentes prefiriendo manejarlas según sus criterios, evitando posibles sanciones o multas por estos conceptos, siendo los accidentes laborales un tipo de costo oculto recurrente en estas mypes.
6. Se identificó diversos tipos de costos ocultos llevando la siguiente escala según lo reportado en el instrumento, determinándose que casi el 70% de estas empresas hacen mantenimientos a sus máquinas de 2 a más veces, no tienen en cuenta las especificaciones técnicas y son conscientes que las maquinas con las que cuentan no son las adecuadas para el ritmo de producción que realizan, retrasando los procesos productivos al tener horas hombres y maquinas paralizadas. Los expertos manifiestan que las mypes, gastan mucho dinero en mantenimientos y reparaciones de sus máquinas por haberlas comprado sin considerar las especificaciones técnicas, si la capacidad de sus máquinas se ajusta a la realidad de su producción, dándose en muchos casos costos por estos conceptos o en su defecto por adquisiciones de maquinarias no programadas con el objetivo de no retrasar la producción ocasionando una variación de sus costos operativos y por ende una reducción considerable de sus ganancias.
7. Una manera de identificar los diferentes tipos de costos ocultos existentes en las empresas textiles de Gamarra, es a través del presentismo en la cual incurren casi el 70% de estas empresas, por no contar con instrumentos para medir el desempeño

individual o grupal de sus colaboradores, reportando que un 60% aproximado de estas empresas existe un intervalo que oscila de 21-40% de sus colaboradores no llegan a sus metas o sus desempeños aportan poco o nada a sus organizaciones, identificándose la ausencia de una motivación intrínseca que no fue considerada en los procesos de selección de personal, cabe mencionar que, la mayoría de estas mypes no realizan procesos de selección de personal. Paralelamente los concedores de esta realidad indican que, el presentismo es un cáncer en este tipo de mypes porque se tiene personal que no se ajusta a los perfiles de puestos requeridos para estas mypes como consecuencia de no realizar procesos de selección de personal y solo dedicarse a cubrir la necesidad laboral, sumándose a ello, la poca o nula capacitación que se les brinda a los nuevos colaboradores. En estas mypes se da también un alto índice de rotación de personal desprendida del presentismo.

- 8.** Al identificar al ausentismo como un tipo de costo oculto y determinar la medición del impacto que este ocasiona en las utilidades de las empresas textiles se concluyó que, el tipo más concurrente de ausentismo se relacionan en las faltas injustificadas, el promedio de faltas mensuales del 59% de estas empresas textiles son de 2 a más veces; siendo más del 60% de estas empresas textiles que consideran al ausentismo como perjudicial afectando directamente a sus ganancias, por los costos que se presentan al activar planes de contingencia como contratar a personal de urgencia, duplicidad de funciones, horas extra, entre otras con el fin de no parar la producción. Paralelamente los expertos opinan que las continuas faltas terminan en abandono laboral, dándose un alto índice de rotación en este tipo de mypes derivados de diferentes factores como no realizar procesos de selección, informalidad en el modo de contratación, problemas de clima laboral, entre otros. Del mismo modo los planes de contingencia que activan para hacer frente al ausentismo, suelen ocasionarles

costos muy superiores, por ello se debe realizar una comparación en los costos que se podrían dar en una correcta selección de personal y un mejor criterio de contratación, manifestando que si estas mypes cambian de políticas de contratación en definitiva reducirían los niveles de ausentismo y minimizar los costos derivados de estos conceptos por consiguiente el impacto en sus utilidades se reduciría.

- 9.** Al identificar la calidad como un tipo de costo oculto y determinar la medición del impacto que este ocasiona en las utilidades de las empresas textiles se concluye que, el 59% de estas mypes casi nunca o nunca son sometidos a controles de calidad externos, siendo casi el 70% de estas mypes que realizan reprocesos por problemas de defectos en la calidad de las prendas, de este grupo importante de mypes consideran que su servicio de post venta es de regular a malo, por el constante reclamo de sus clientes que argumentan el incumplimiento de sus requerimientos contratados del mismo modo estas mypes al realizar reprocesos incurren en sobrecostos de producción viéndose en muchos casos pérdidas en vez de ganancias. Visto desde el enfoque de los expertos explican que la mayoría de estas mypes no realizan controles internos de calidad, presentan una variedad de defectos en sus prendas siendo la mayoría de estas que evaden reconocer sus errores para evitar los reprocesos y son en algunos casos en donde existen contratos de penalidad en las que se ven obligados a rectificar los defectos lo que les genera pérdidas.
- 10.** Dentro de los diferentes tipos de costos ocultos existentes en las empresas textiles de Gamarra, está la propuesta laboral al trabajador en donde se reporta que los tipos de contratación más recurrentes son: contrato por destajo (32%), contrato temporal (31%), ningún tipo de contrato (25%), dejando en evidencia el poco compromiso laboral de estas mypes con sus colaboradores, además aproximadamente el 70% de estas mypes solo brindan a sus colaboradores algún tipo de seguro de salud o en su

defecto ningún beneficio, del mismo modo no cuentan con una infraestructura adecuada que contribuya a un ambiente laboral idóneo para un área de producción, sus colaboradores trabajan entre 10 a 15 horas diarias siendo en algunos casos que estas horas extras son remuneradas, manifiestan que las horas extra afectan relativamente poco o casi nada a la producción argumentando que sus colaboradores están acostumbrados a este ritmo laboral. Ante este tipo de costo oculto los concedores opinan que la modalidad de contratación recurrente en Gamarra son los contratos temporales o contratos por destajo que son utilizados para evadir compromisos laborales y una manera de reducir costos en la producción, por otro lado, critican la mala infraestructura que tienen estas mypes en sus talleres de producción en donde destacan los espacios reducidos que se utilizan en los procesos de producción. En cuanto a las políticas laborales de los empresarios de Gamarra son muy críticos con estos empresarios porque anteponen sus intereses económicos sobre los beneficios laborales de sus colaboradores actuando de manera poco transparente y siendo desleal con éstos.

- 11.** A través de este trabajo de investigación se determina de forma eficiente, a modo de conclusión exhaustiva, que las mypes textiles del Emporio Comercial de Gamarra realizan las diferentes funciones de sus procesos de producción de acuerdo a los recursos que poseen dejando evidenciado su limitada capacidad de gestión empresarial para optimizar sus recursos en función de sus necesidades ocasionando la presencia de diferentes tipos de costos ocultos que impactan en su nivel de rentabilidad.
- 12.** Al medir el impacto que tienen los costos ocultos en el nivel de rentabilidad de las empresas textiles del Emporio Comercial de Gamarra, se logra identificar los márgenes bajos de utilidades que van presentando en su actividad económica como

consecuencia de una deficiente estructura financiera, carencia de una gestión empresarial, ausencia de controles en los procesos y una escasa o nula dirección de los mismos lo que contribuye a que estos costos ocultos tengan repercusión en las ganancias de estas mypes y en muchos casos ocasione la quiebra por la falta de análisis en este tipo de indicadores. Además, esta investigación permitió identificar que las mypes de este sector, no tienen una planificación basada en estrategias para hacer frente a las limitaciones que tienen y puedan ofrecer un servicio diferenciado que pueda posicionarlos en este mercado competitivo con el fin de lograr una sostenibilidad económica apoyada en una eficiente gestión comercial.

4.1 Recomendaciones

- 1.** Las mypes deben llevar un control detallado de sus gastos elaborando un estado de flujo de efectivo, con la finalidad de identificar en qué momentos de la producción, se gasta más, analizando si esos gastos son necesarios o no, para el adecuado funcionamiento de los procesos de producción. Además, deben de elaborar presupuestos anuales que contemplen los costos ocultos recurrentes en su realidad operativa y; por último, incrementar sus márgenes de ganancias reduciendo los costos ocultos, que se identifiquen en el flujo de efectivo y la implementación de planes de contingencia. (Ver anexo 08).
- 2.** Las mypes textiles con problemas de retorno de inversión deben implementar una estructura financiera basada en el análisis de sensibilidad, ratios e interpretación de los mismos, que les permita salvaguardar su inversión. Además, deben preocuparse en manejar eficientemente la administración de sus empresas para reducir los errores por falta de planificación y organización.
- 3.** Los empresarios textiles de Gamarra tienen que, estar a la altura de los cambios realizados por la autoridad Municipal de la Victoria para convertir a Gamarra en un

Emporio Comercial moderno donde la limpieza, orden y seguridad estén garantizados. La organización de sus diferentes asociaciones debe unificarse con el objetivo de recuperar la imagen de Gamarra hacia el mundo, para ser vistos como un Centro Empresarial a la vanguardia, pudiendo atraer nuevos clientes y por ende, mejores ingresos, generación de nuevos puestos de trabajo y crecimiento como Emporio textil, obteniendo así, una rentabilidad social.

4. Toda mype textil que busque ser sostenible económicamente en el tiempo, debe tener una estructura empresarial bien definida basada en la planificación, organización, dirección y control tanto en sus finanzas como en su administración, en el implemento de estrategias aprovechando las oportunidades de inversión, que permita un crecimiento económico, desarrollo de su capital humano y la generación de riquezas. Para ello, es necesario contar con una Matriz Foda, Pestel, Foda Cruzado basadas en su misión y visión.
5. Se recomienda tener un registro de incidencias sobre los accidentes laborales o enfermedades laborales contempladas en la ley N° 29783 “Ley de seguridad y salud en el trabajo”, estableciendo pautas para un adecuado reporte de los accidentes laborales, a la vez establecer sanciones a aquellas empresas que incumplan con esta disposición legal, ya que las multas pueden oscilar desde una UIT (Unidad Impositiva Tributaria) hasta 10 UIT; dependiendo de la magnitud del accidente, pueden ser consideradas leves o graves. También las mypes textiles deben tener en cuenta que esta ley contempla sanciones administrativas, civiles y hasta penales cuando el accidente tiene consecuencias fatales, por ello, pondremos un modelo según lo establecido por ley N° 29783, antes mencionada. (Ver anexo 09).
6. Considerar las especificaciones técnicas de las máquinas y que estas especificaciones se ajusten a la realidad de sus procesos de producción, evitando

costos por mantenimientos, reparaciones o adquisiciones de nuevas máquinas. Es preferible invertir en máquinas cuya procedencia y calidad garantice un funcionamiento idóneo para los procesos de producción, pudiendo evitar este tipo de costos, además de, la paralización de horas hombre y horas máquina.

- 7.** Fomentar el reconocimiento laboral, ya que, es una herramienta potente de comunicación, retención y compromiso. En la actualidad, este tipo de reconocimiento es una parte importante de la cultura empresarial. Según la Society for Human Resource Management (SHRM), cuando las empresas invierten un 1% o más de la nómina en programas de reconocimiento, se obtiene un 85% de impacto positivo en el compromiso. Por ello, mediante un Proceso de Cambio Motivacional se sugiere un Plan de Reconocimiento del Desempeño, con la finalidad de que los colaboradores de estas mypes se identifiquen con sus empresas y a través de su desempeño, reducir el presentismo laboral. (Ver anexo 10).
- 8.** Implementar un adecuado proceso de selección del personal, donde se busque seleccionar aquellos candidatos que se ajusten al perfil del puesto requerido, el cual debe de contemplar las competencias de formación académica, experiencia en el puesto demandado, nivel de conocimientos, sus intereses o motivación relacionado al puesto, evaluar la personalidad del candidato, evaluar sus valores, estado de salud, capacidades físicas; entre otras, con el objetivo de seleccionar al candidato idóneo para el puesto. Para ello, anexaremos las fases que deben considerar las mypes textiles para un adecuado proceso de selección. (Ver anexo 11).
- 9.** Considerar controles internos de la calidad de las prendas elaboradas por su área de producción, con la finalidad de asegurar un adecuado control de sus materias primas, el tejido de estas prendas, y por último, el control de las prendas acabadas, reduciendo sobrecostos por reprocesos. Planteamos un esquema de controles de

calidad interna que les sería de utilidad a las mypes para realizar procesos mínimos de controles de calidad internos. (Ver anexo 12).

- 10.** Se recomienda evaluar las políticas de contratación, las cuales deben transmitir estabilidad laboral acogándose a un régimen mype laboral establecido en la Ley Mype N°30056 la cual contempla ciertas facilidades a las microempresas para formalizar a sus colaboradores. Este tipo de prácticas hacen que los trabajadores se identifiquen con las empresas y retribuyan estos reconocimientos en desempeños sobresalientes. Del mismo modo, las empresas textiles deben brindar las condiciones mínimas de infraestructura como de espacios laborales que garanticen la seguridad y la vida de sus colaboradores, de igual manera, respetar el horario laboral establecido por el decreto legislativo N° 728 “Ley de Productividad y Competitividad Laboral” en donde se contempla la remuneración de las horas extras que es derecho que todo colaborador debe gozar. Para lo cual, añadiremos un formato sobre la ley del Régimen Laboral Mype en donde se estipula una alternativa que tienen las microempresas para formalizar a sus colaboradores y los beneficios que adquieren las microempresas por acogerse a este régimen laboral.

Bibliografía

Tesis

- Azula, E. y Guevara, J. (2018). *Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Transportes Acuario S.A.C. Para los periodos 2016 – 2017*. (Tesis de pregrado). Recuperado de:
<http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14841/Azula%20P%c3%a9rez%20Elizabeth%20-%20Guevara%20Zamora%20Justino.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barcellos, L., (2008-2010). *Modelos de Gestión aplicados a la sostenibilidad empresarial*. Tesis Doctoral). Recuperado de:
https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/32219/LBP_?sequence=1
- Barrios, D. (2015). *Gestión empresarial en las pequeñas empresas que prestan los servicios para fiestas en los municipios de Colomba, Costa Cuca y Coatepeque*. (Tesis de pregrado). Recuperado de:
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/01/01/Barrios-Darvin.pdf>
- Benites, S. (2017). *Implementación de un Sistema Tributario para reducir la informalidad de los comerciantes del emporio Comercial Gamarra, 2017*. (Tesis de pregrado).
Recuperado de:

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1177/TITULO%20-%20Benites%20Cubas%2c%20Silvia%20Johanna.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cruz, E., Olvera, I., Pérez, M. y Saavedra, N. (2017). *Costos Ocultos en la Gestión Universitaria: En el caso del área de cómputo*. (Tesis de pregrado). Recuperado de: <http://tesiuami.izt.uam.mx/uam/aspuam/presentatesis.php?recno=22270&docs=UAMI22270.pdf>

Estrada, V. y Monsalve, S. (2014). *Diagnóstico financiero de la empresa Procopal S.A.* (Tesis de pregrado). Recuperado de: <https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/1172/Diagn%C3%B3stico%20financiero%20de%20la%20empresa%20Procopal%20S.A..pdf?sequence=1>

Flores, S. (2015). *Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega 2010-2013*. (Tesis de pregrado). Recuperado de: <http://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>

Galicia, S., (2017). *Derecho e informalidad. Explicaciones alternativas a la relación entre el derecho laboral y la informalidad a partir del caso de gamarra*. (Tesis de pregrado). Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/9944/Galicia_Vidal_Derecho_informalidad_explicaciones1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García, E. y Martínez, J. (2018). *Diseño de un modelo de costos de producción para microempresa de arepas “Kepas”*. (Tesis de pregrado). Recuperado de: http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/10062/Dise%C3%B1o_modelo_costos.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gómez, R., Hernández, L. y Lifonzo, R. (2017). *Influencia de los gastos en la rentabilidad de la empresa Corporación Técnica de Fluidos SA ubicado en cercado de Lima, año*

2016. (Tesis de postgrado). Recuperado de:

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/214/INFLUENCIA%20DE%20LOS%20GASTOS%20EN%20LA%20RENTABILIDAD%20DE%20LA%20EMPRESA%20CORPORACION%20T%C3%89CNICA%20DE%20FLUIDOS%20S.A.%20UBICADO%20EN%20CERCADO%20DE%20LIMA%20C%20A%20C%20O%202016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Guerrero, A. (2016). *Reducción de costos generados por no conformidades de costura mediante la implementación de herramientas Lean Manufacturing*. (Tesis de pregrado). Recuperado de:

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4875/Guerrero_ma.pdf?sequence=1&isAllowed=y

León, R. (2017). *Sistema de costos por órdenes de servicio y la determinación de la rentabilidad bruta en la empresa Hinomaru Inversiones SAC en la ciudad de Trujillo 2016*". (Tesis de pregrado). Recuperado de:

<http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12488/Le%c3%b3n%20Cabani%20Rosa%20Mar%c3%ada.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lucero, L. (2018). *Los costos ocultos y su impacto con la rentabilidad de las compañías de servicios complementarios de alimentación del Cantón Ambato*. (Tesis de pregrado).

Recuperado de:

<http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/28399/3/T4315M.pdf>

Mendoza, N., y Apaza, W. (2017). *Sistema de costos y los efectos económicos en la gestión de la cadena de restaurantes Inversiones Grupo Don Tomás SAC. Cusco período 2015*. (Tesis de pregrado). Recuperado de:

[http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/786/3/Nurit Wilian Tesis bachiller_2017.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/786/3/Nurit_Wilian_Tesis_bachiller_2017.pdf)

Rivera, A., y Vergara, I. (2017). *Impacto de los costos ocultos en la producción y comercialización de Café conquistador S.A.* (Tesis de pregrado). Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/39277/1/TESIS%20ANGELA%20RIVERA%20-%20IVANNA%20VERGARA.pdf>

Trujillo, M., (2013). *Análisis, diseño e implementación de un sistema de planificación de procesos productivos para pymes de textiles y confecciones.* (Tesis de pregrado). Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4719/TRUJILLO_MARLON_SISTEMA_PLANIFICACION_PROCESOS_PRODUCTIVOS_PYMES_CONFECCIONES.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Valera, D. (2015). *Los costos ocultos del presentismo laboral en las empresas manufactureras de lima: 2012.* (Tesis de doctorado). Recuperado de: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4090/Valera_Id.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valencia, L. (2018). *Implementación de un sistema contable y financieros de la empresa Costuras Soluciones Textiles ubicada en la ciudad de Montería, Córdoba.* (Tesis de pregrado). Recuperado de: http://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/7456/1/2018_implementacion_sistema_contable.pdf

Valenzuela, Y. y Sánchez, K. (2018). *Impacto tributario del régimen Mype tributario (RMT) en el sector textil gamarra en el ejercicio 2017.* (Tesis de pregrado). Recuperado de: https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623555/Valenzuela_CY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vegas, L., (2014). *Propuesta de un modelo de gestión de seguridad y salud ocupacional en una asociación Clusters de Mypes del sector textil en gamarra para mejorar la productividad*. (Tesis de pregrado). Recuperado de:

<https://es.scribd.com/document/248720723/TESIS-MYPES-EN-TEXTIL-pdf>

Revista

Hernández, L. (2018, febrero). Microempresas en Barranquilla: Una mirada desde el financiamiento privado. *Venezolana de gerencia*. Recuperado de:

https://www.academia.edu/37286981/Microempresas_en_Barranquilla_Una_mirada_desde_el_financiamiento_privado

Hernández, D. (2014, junio). Impacto de la gestión empresarial en las Mypes y Pymes del Perú. *Gestiopolis*. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/impacto-de-la-gestion-empresarial-en-las-mypes-pymes-del-peru/#>

Israel, A., Hitzeroth, M. (2018, junio). Cómo responden las micro y pequeñas empresas a la competencia global Un ejemplo del grupo de supervivencia textil Gamarra en Lima. *International Development Planning Review*. Recuperado en:

<http://web.b.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=0&sid=3e0ed686-2801-4a23-ab65-63a73fc08226%40pdc-v-sessmgr05&bdata=JnNpdGU9ZWwhvc3QtbGl2ZQ%3d%3d#AN=129262353&db=afh>

Parra, J., Peña, Y. (2014, octubre). La teoría de los costos desempeños ocultos: una aproximación teórica. *Cuadernos de Contabilidad*. Recuperado en:

<http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=8c69b164-e727-49b0-83e5-60da1a5d9fc2%40sessionmgr4007>

Pérez, V. y Quintero, L. (2017). Metodología dinámica para la implementación de 5's en el área de producción de las organizaciones. *Revista Ciencias Estrategias*. Vol. 25 (38), 411-423. Doi: rces.v25n38.a9

Ramírez, H., Vanegas, B. (2015, marzo). Problemática de las Mipymes en la identificación, contabilización y control de costos. *Criterio Libre*. Recuperado en:
<http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=d03fc925-6171-49d7-a6f3-2c22cfdaa780%40sessionmgr101>

Savall, H., Zardet, v. (2006, enero). Reciclar los Costos Ocultos durables: La gestión socioeconómica. Método y resultados. *Administración y Organizaciones*.
Recuperado de:
<http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=ded04963-8671-43ca-b58e-10d44c21c978%40sessionmgr104>

Valdivia, G., Vásquez, N. y Ramos, L. (2014, noviembre,). Tecnologías de información aplicadas en la gestión logística en Gamarra. *Consensus*. Recuperado de:
<http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=0df0795f-b96b-42f0-9984-6ca37af2a4f1%40pdc-v-sessmgr03>

Sánchez, J. (2002, diciembre,). Análisis de rentabilidad de la empresa. *5Campus*. Recuperado de: <https://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisR.pdf>

Mariano, J. (2006, diciembre,). ¿Es la responsabilidad social corporativa rentable para la empresa? *S3.Amazona*. Recuperado de:
https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/30537965/4.es_la_responsabilidad_social_corporativa_rentable_para_la_empresa_jose_mariano_moneva.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DEs_la_responsabilidad_social_corporativ.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-

Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20191006%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20191006T202347Z&X-Amz-Expires=3600&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Signature=4b03a829a1ef4259b4b0000cfc2840e237b06260b1e464018a2142b066d21953

Libros

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2016). *Características de las empresas del*

Emporio Comercial de Gamarra, 2016. Recuperado de:

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1463/libro.pdf

Morales, L, Pachama, V. y Gómez, F. (2017). *Contabilidad de costos para Mipymes de transformación*. Recuperado de:

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/14207/1/Contabilidad%20de%20costos%20para%20Mipymes%20de%20transformaci%C3%B3n.%20pt.1.pdf>

Fuentes Electrónicas

Actualidad.empresa. (14 de marzo de 2016). *Proceso de cambio motivacional: Plan de reconocimiento del desempeño (5ªPARTE)*. Lima, Perú. Recuperado de:

<http://actualidadempresa.com/proceso-de-cambio-motivacional-plan-de-reconocimiento-del-desempeno-5aparte/>

Bello, R (2009). *Módulo 3: Evaluación de impacto*. Cepal Santiago, Chile. Recuperado de:

https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/9/37779/impacto_rbbcproy.pdf

Candela, R. (8 de enero de 2019). *Manual seguridad y salud en el trabajo*. Lima, Perú.

Recuperado de: <http://manualeseguridadysalud.blogspot.com/2019/01/manual-abc-seguridad-y-salud-en-el.html?m=1>

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2015). *Directorio central de empresas y establecimientos*. Lima, Perú. Recuperado de:

<https://unstats.un.org/unsd/trade/events/2015/aguascalientes/9.-Panel%20III%20-%20Presentation%201%20-%20INEI%20Peru.pdf>

Intecsa Industrial. (2019). *Diagrama de calidad*. España, Madrid. Recuperado de:

<http://www.intecsaindustrial.com/control-de-calidad/diagrama-calidad-esp/>

Jimenez, O. (23 de febrero de 2011). *Análisis de flujo de efectivo: Herramienta básica para la administración de capital de trabajo*. [Mensaje en un blog]. Recuperado de:

<https://octaviojimenez.wordpress.com/2011/02/23/analisis-de-flujo-de-efectivo/>

Real Academia Española (2018). *Diccionario de la lengua española*. Lima, Perú. Recuperado de: <https://dle.rae.es/?id=L1TjrM9>

Ruiz, V. (8 de mayo de 2018). *El proceso de selección de personal: Fases del proceso de selección de personal*. *Emprendepyme.net*. Lima, Perú. Recuperado de:

<https://www.emprendepyme.net/el-proceso-de-seleccion-de-personal.html>

Sunat. (1997 - 2016). *Régimen Laboral de la Micro y Pequeña Empresa*. Lima, Perú.

Recuperado de: <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/regimenLaboral.html>

Anexos

Anexo 01: Mapeo de la encuesta

| MAPEO DE LA ENCUESTA | | | | | | | | |
|--|--|------------------|-------|---------|--|---|--|--|
| VARIABLE DEPENDIENTE: RENTABILIDAD | PREGUNTAS DE LA ENCUESTA | TIPO DE PREGUNTA | | | RELACIÓN CON OBJETIVOS | | | |
| | | CERRADA | MIXTA | ABIERTA | OBJETIVO GENERAL: Determinar el impacto de los costos ocultos en el nivel de rentabilidad en una empresa textil del Emporio Comercial de Gamarra. | OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Determinar la dificultad para cuantificar económicamente los costos que se generan por los diversos costos ocultos. | OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Identificar los diferentes tipos de costos ocultos existentes en las empresas textiles del Emporio Comercial de Gamarra. | OBJETIVO ESPECÍFICO 3: Determinar la medición del impacto que ocasionan los costos ocultos en las utilidades de las empresas textiles del Emporio Comercial de Gamarra. |
| DIMENSIÓN 1: RENTABILIDAD ECONÓMICA | | | | | | | | |
| INDICADOR 1: MARGEN BRUTO DE UTILIDAD | | | | | | | | |
| PREGUNTA 1 | El margen bruto de utilidad en la empresa se estima en un rango porcentual de: | X | | | | | | X |
| INDICADOR 2: MARGEN OPERATIVO DE UTILIDAD | | | | | | | | |
| PREGUNTA 2 | ¿El promedio de su margen de utilidad operativa se encuentra entre? | X | | | | | | X |
| PREGUNTA 3 | ¿El porcentaje de otros gastos oscilan entre? | X | | | | X | | |
| INDICADOR 3: MARGEN NETO DE UTILIDAD | | | | | | | | |
| PREGUNTA 4 | ¿El porcentaje de utilidad neta alcanzada se encuentra entre? | X | | | | | | X |
| PREGUNTA 5 | ¿Consideran que su margen neto de utilidad es? ¿Por qué? | X | | | | X | | |
| DIMENSIÓN 2: RENTABILIDAD FINANCIERA | | | | | | | | |
| INDICADOR 1: RENTABILIDAD NETA SOBRE LA INVERSIÓN | | | | | | | | |
| PREGUNTA 6 | Al fin del ciclo económico, las ganancias obtenidas son: | X | | | | | | X |
| INDICADOR 2: RENTABILIDAD SOBRE PATRIMONIO | | | | | | | | |
| PREGUNTA 7 | ¿Consideras que el patrimonio de tu empresa sirve como un escudo financiero? | X | | | | X | | |
| DIMENSIÓN 3: RENTABILIDAD SOCIAL | | | | | | | | |
| INDICADOR 1: RECONOCIMIENTO | | | | | | | | |
| PREGUNTA 8 | ¿La reputación de la empresa frente a los grupos de interés es? ¿Por qué? | X | | | | | X | |

| | | | | | | | | |
|--|--|------------------|-------|---------|--|---|--|--|
| INDICADOR 2: PROGRAMAS SOCIALES | | | | | | | | |
| PREGUNTA 9 | ¿Los resultados arrojados por sus proyectos o programas en beneficio de la comunidad son? | X | | | | | | X |
| INDICADOR 3: ACTIVIDADES SOCIALES | | | | | | | | |
| PREGUNTA 10 | ¿Los costos que se generan al realizar actividades sociales se ajustan a lo presupuestado anual? | X | | | | X | | |
| DIMENSIÓN 4: SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA | | | | | | | | |
| INDICADOR 1: CRECIMIENTO | | | | | | | | |
| PREGUNTA 11 | ¿Cómo consideran al crecimiento económico de su empresa en los últimos 3 años? ¿Por qué? | X | | | | X | | |
| INDICADOR 2: DESARROLLO | | | | | | | | |
| PREGUNTA 12 | ¿En qué porcentaje las capacitaciones del personal han ayudado a su propio desarrollo? | X | | | | | X | |
| INDICADOR 3: NIVEL DE INNOVACIÓN | | | | | | | | |
| PREGUNTA 13 | ¿Los costos que generan hacer cambios en la empresa los consideran? ¿Por qué? | X | | | | X | | |
| INDICADOR 4: CAPACIDAD DE RECURSOS | | | | | | | | |
| PREGUNTA 14 | ¿Los recursos con los que cuenta la empresa son suficientes para generar riquezas? | X | | | | | | X |
| VARIABLE INDEPENDIENTE: COSTOS OCULTOS | PREGUNTAS DE LA ENCUESTA | TIPO DE PREGUNTA | | | RELACIÓN CON OBJETIVOS | | | |
| | | CERRADA | MIXTA | ABIERTA | OBJETIVO GENERAL: Determinar el impacto de los costos ocultos en el nivel de rentabilidad en una empresa textil del Emporio Comercial de Gamarra. | OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Determinar la dificultad para cuantificar económicamente los costos que se generan por los diversos costos ocultos. | OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Identificar los diferentes tipos de costos ocultos existentes en las empresas textiles del Emporio Comercial de Gamarra. | OBJETIVO ESPECÍFICO 3: Determinar la medición del impacto que ocasionan los costos ocultos en las utilidades de las empresas textiles del Emporio Comercial de Gamarra. |
| DIMENSIÓN 1: ACCIDENTES LABORALES | | | | | | | | |
| INDICADOR 1: REPORTES DE SALUD OCUPACIONAL | | | | | | | | |
| PREGUNTA 15 | ¿Consideran los históricos de los accidentes laborales en sus presupuestos? | X | | | | | X | |
| PREGUNTA 16 | ¿Todos los accidentes laborales se reportan? ¿Por qué? | X | | | | | | X |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|--|--|--|---|---|---|
| DIMENSIÓN 2: DAÑOS A LA PROPIEDAD | | | | | | | | |
| INDICADOR 1: MANTENIMIENTOS Y REPARACIONES | | | | | | | | |
| PREGUNTA 17 | ¿Cuántas veces en 1 año hacen mantenimiento a sus máquinas? | X | | | | X | | |
| INDICADOR 2: ESPECIFICACIONES TÉCNICAS | | | | | | | | |
| PREGUNTA 18 | ¿Al momento de adquirir una máquina toman en cuenta las especificaciones técnicas? | X | | | | X | | |
| PREGUNTA 19 | ¿Consideran que las maquinarias son las adecuadas para el trabajo que realizan? | X | | | | X | | |
| DIMENSIÓN 3: PRESENTISMO | | | | | | | | |
| INDICADOR 1: METAS | | | | | | | | |
| PREGUNTA 20 | ¿Los instrumentos que utilizan para evaluar las metas individuales son? | X | | | | | | X |
| PREGUNTA 21 | ¿Qué porcentaje de sus trabajadores no alcanzan sus metas? ¿Por qué? | X | | | | | | X |
| INDICADOR 2: MOTIVACIÓN INTRÍNSECA | | | | | | | | |
| PREGUNTA 22 | ¿Consideran que la motivación intrínseca es importante para la productividad de la empresa? | X | | | | | X | |
| DIMENSIÓN 4: AUSENTISMO | | | | | | | | |
| INDICADOR 1: FALTAS RECURRENTE | | | | | | | | |
| PREGUNTA 23 | ¿Las causas mas recurrentes de ausentismo son? | X | | | | | X | |
| PREGUNTA 24 | ¿El promedio de faltas mensuales de sus colaboradores son? | X | | | | | X | |
| PREGUNTA 25 | ¿Cómo consideran que el ausentismo perjudica el proceso productivo? | X | | | | | | X |
| INDICADOR 2: PLANES DE CONTINGENCIA | | | | | | | | |
| PREGUNTA 26 | ¿Consideran en sus presupuestos anuales los planes de contingencia para los ausentismos? | X | | | | X | | |
| PREGUNTA 27 | Los planes de contingencia generan costos, ¿Cómo consideran estos costos? ¿Por qué? | X | | | | X | | |

| | | | | | | | | |
|--|---|---|--|--|---|---|---|---|
| DIMENSIÓN 5: CALIDAD | | | | | | | | |
| INDICADOR 1: CONTROL DE CALIDAD | | | | | | | | |
| PREGUNTA 28 | ¿Sus productos pasan por controles de calidad? ¿Por qué? | X | | | X | | X | |
| PREGUNTA 29 | ¿Con qué frecuencia realizan reprocesos por defectos de calidad? | X | | | X | | X | |
| INDICADOR 2: LIBRO DE RECLAMACIONES | | | | | | | | |
| PREGUNTA 30 | ¿Cómo consideran su servicio de post venta en el área de reclamos? ¿Por qué? | X | | | X | | | X |
| DIMENSIÓN 6: PROPUESTA LABORAL AL TRABAJADOR | | | | | | | | |
| INDICADOR 1: MODALIDAD DE CONTRATACIÓN | | | | | | | | |
| PREGUNTA 31 | ¿Qué tipos de contratación ofrece a sus colaboradores? | X | | | X | | X | |
| PREGUNTA 32 | ¿Qué tipos de beneficios laborales otorga a sus colaboradores? | X | | | X | | X | |
| INDICADOR 2: INFRAESTRUCTURA | | | | | | | | |
| PREGUNTA 33 | ¿La infraestructura es adecuada para desempeñar sus funciones? | X | | | X | | | X |
| INDICADOR 1: HORAS TRABAJADAS | | | | | | | | |
| PREGUNTA 34 | ¿Cuántas horas diarias trabajan sus colaboradores? | X | | | X | | X | |
| PREGUNTA 35 | ¿Las horas extras trabajadas por sus colaboradores son remuneradas? | X | | | X | | | X |
| PREGUNTA 36 | ¿Cómo afecta en la productividad que un colaborador haga más de 2 horas extras diarias? ¿Por qué? | X | | | X | X | | |

12

11

13

R.
 Rafael Baizante Garcia

C. Bravo
 C. BRAVO TORRES

Anexo 02: Mapeo de la entrevista

| MAPEO DE LA ENTREVISTA | | | | | | | | |
|---|---|------------------|-------|---------|--|---|--|--|
| VARIABLE DEPENDIENTE: RENTABILIDAD | PREGUNTAS DE LA ENTREVISTA | TIPO DE PREGUNTA | | | RELACIÓN CON OBJETIVOS | | | |
| | | CERRADA | MIXTA | ABIERTA | OBJETIVO GENERAL: Determinar el impacto de los costos ocultos en el nivel de rentabilidad en una empresa textil del Emporio Comercial de Gamarra. | OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Determinar la dificultad para cuantificar económicamente los costos que se generan por los diversos costos ocultos. | OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Identificar los diferentes tipos de costos ocultos existentes en las empresas textiles del Emporio Comercial de Gamarra. | OBJETIVO ESPECÍFICO 3: Determinar la medición del impacto que ocasionan los costos ocultos en las utilidades de las empresas textiles del Emporio Comercial de Gamarra. |
| DIMENSIÓN 1: RENTABILIDAD ECONÓMICA | | | | | | | | |
| INDICADOR 1: MARGEN BRUTO DE UTILIDAD | | | | | | | | |
| PREGUNTA 1 | ¿Consideran que el margen bruto del promedio de estas empresas textiles es aceptable para el rubro textil? Si/no ¿Por qué? | | | X | | X | | |
| INDICADOR 2: MARGEN OPERATIVO DE UTILIDAD | | | | | | | | |
| PREGUNTA 2 | ¿Según su experiencia ustedes consideran que el resultado de las utilidades operativas en promedio de estas empresas, les ayuda a obtener una utilidad neta aceptable para este sector? | | | X | | X | | |
| INDICADOR 3: MARGEN NETO DE UTILIDAD | | | | | | | | |
| PREGUNTA 3 | ¿Según su experiencia ustedes consideran que las utilidades netas en promedio de estas empresas sea la causante de que muchas empresas cierren en corto tiempo? Si/no ¿Por qué? | | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 2: RENTABILIDAD FINANCIERA | | | | | | | | |
| INDICADOR 1: RENTABILIDAD NETA SOBRE LA INVERSIÓN | | | | | | | | |
| PREGUNTA 4 | ¿Consideran ustedes que es rentable hacer un emprendimiento en Gamarra? Si/no ¿Por qué? | | | X | | | | X |
| INDICADOR 2: RENTABILIDAD SOBRE PATRIMONIO | | | | | | | | |
| PREGUNTA 5 | ¿El patrimonio de las empresas textiles desde el inicio de sus actividades hasta la actualidad han incrementado? ¿En qué casos si? ¿En qué casos no? | | | X | | | | |
| DIMENSIÓN 3: RENTABILIDAD SOCIAL | | | | | | | | |
| INDICADOR 1: RECONOCIMIENTO | | | | | | | | |
| PREGUNTA 6 | ¿Consideran que los cambios realizados en este año han sido beneficiosos para la imagen del Emporio Comercial de Gamarra? Si/no ¿Por qué? | | | X | | | | X |
| INDICADOR 2: PROGRAMAS SOCIALES | | | | | | | | |
| PREGUNTA 7 | ¿Los resultados que obtienen las empresas que realizan programas a favor de su comunidad les ayuda en su crecimiento empresarial? | | | X | | | | X |
| INDICADOR 3: ACTIVIDADES SOCIALES | | | | | | | | |
| PREGUNTA 8 | ¿Qué tipos de actividades sociales suelen realizar las empresas de Gamarra y con que frecuencia al año lo hacen? | | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|--|--|------------------|-------|---------|--|---|--|--|
| DIMENSIÓN 4: SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA | | | | | | | | |
| INDICADOR 1: CRECIMIENTO | | | | | | | | |
| PREGUNTA 9 | ¿Cómo se podría definir que el crecimiento económico se vea reflejado en algunas empresas y en otras no? | | | X | | X | | |
| INDICADOR 2: DESARROLLO | | | | | | | | |
| PREGUNTA 10 | ¿Cómo ayuda a una empresa textil de Gamarra contar con personal capacitado para el desarrollo de sus actividades? | | | X | | | X | |
| INDICADOR 3: NIVEL DE INNOVACIÓN | | | | | | | | |
| PREGUNTA 11 | ¿De qué manera influyen las exportaciones para que las empresas textiles inviertan en innovación? | | | X | | | X | |
| INDICADOR 4: CAPACIDAD DE RECURSOS | | | | | | | | |
| PREGUNTA 12 | ¿Se puede considerar que las empresas de Gamarra cuentan con la suficiente capacidad de recursos para lograr la sostenibilidad económica en el tiempo? | | | X | | X | | |
| VARIABLE INDEPENDIENTE: COSTOS OCULTOS | PREGUNTAS DE LA ENTREVISTA | TIPO DE PREGUNTA | | | RELACIÓN CON OBJETIVOS | | | |
| | | CERRADA | MIXTA | ABIERTA | OBJETIVO GENERAL: Determinar el impacto de los costos ocultos en el nivel de rentabilidad en una empresa textil del Emporio Comercial de Gamarra. | OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Determinar la dificultad para cuantificar económicamente los costos que se generan por los diversos costos ocultos. | OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Identificar los diferentes tipos de costos ocultos existentes en las empresas textiles del Emporio Comercial de Gamarra. | OBJETIVO ESPECÍFICO 3: Determinar la medición del impacto que ocasionan los costos ocultos en las utilidades de las empresas textiles del Emporio Comercial de Gamarra. |
| DIMENSIÓN 1: ACCIDENTES LABORALES | | | | | | | | |
| INDICADOR 1: REPORTES DE SALUD OCUPACIONAL | | | | | | | | |
| PREGUNTA 13 | ¿Consideran que todos los accidentes laborales producidos en las empresas textiles de Gamarra se reportan de manera adecuada? Si/no ¿Por qué? | | | X | | | X | |
| DIMENSIÓN 2: DAÑOS A LA PROPIEDAD | | | | | | | | |
| INDICADOR 1: MANTENIMIENTOS Y REPARACIONES | | | | | | | | |
| PREGUNTA 14 | ¿Consideran que los empresarios de Gamarra invierten más en mantenimientos o reparaciones? ¿Por qué? | | | X | | X | | |
| INDICADOR 2: ESPECIFICACIONES TÉCNICAS | | | | | | | | |
| PREGUNTA 15 | En el momento de comprar una maquina los empresarios de Gamarra ¿Consideran las especificaciones técnicas, y estas se ajustan a las necesidades de la empresa? Si/no ¿Por qué? | | | X | | | | X |
| DIMENSIÓN 3: PRESENTISMO | | | | | | | | |
| INDICADOR 1: METAS | | | | | | | | |
| PREGUNTA 16 | ¿De qué manera afecta el presentismo en los puestos claves de las empresas textiles de Gamarra? | | | X | | | | X |

| | | | | | | | |
|--|---|--|---|---|---|---|---|
| INDICADOR 2: MOTIVACIÓN INTRÍNSECA | | | | | | | |
| PREGUNTA 17 | ¿Es usual que las empresas textiles de Gamarra realicen procesos de selección de personal ajustados a los perfiles de puestos establecidos? | | X | X | | X | |
| DIMENSIÓN 4: AUSENTISMO | | | | | | | |
| INDICADOR 1: FALTAS RECURRENTE | | | | | | | |
| PREGUNTA 18 | ¿Qué relación existe entre las faltas recurrentes con el abandono laboral en las empresas textiles de Gamarra? | | X | X | | X | |
| INDICADOR 2: PLANES DE CONTINGENCIA | | | | | | | |
| PREGUNTA 19 | ¿Qué planes de contingencia prevén ante la ausencia de uno o más de sus colaboradores en el proceso productivo? | | X | X | X | | |
| DIMENSIÓN 5: CALIDAD | | | | | | | |
| INDICADOR 1: CONTROL DE CALIDAD | | | | | | | |
| PREGUNTA 20 | ¿Qué tipos de controles de calidad realizan las empresas textiles de Gamarra internamente? | | X | X | X | | |
| INDICADOR 2: LIBRO DE RECLAMACIONES | | | | | | | |
| PREGUNTA 21 | ¿Qué acciones suelen tomar las empresas textiles de Gamarra con respecto a las quejas por defectos de calidad? | | X | X | | | X |
| DIMENSIÓN 6: PROPUESTA LABORAL AL TRABAJADOR | | | | | | | |
| INDICADOR 1: MODALIDAD DE CONTRATACIÓN | | | | | | | |
| PREGUNTA 22 | ¿Qué modalidad de contratación es la más recurrente en las empresas textiles del Emporio Comercial de Gamarra? ¿Por qué? | | X | X | | X | |
| INDICADOR 2: INFRAESTRUCTURA | | | | | | | |
| PREGUNTA 23 | ¿Las infraestructuras de estas empresas textiles se ajustan a sus actividades productivas? SI/No ¿Porque? | | X | X | | X | |
| INDICADOR 1: HORAS TRABAJADAS | | | | | | | |
| PREGUNTA 24 | ¿Cuáles son las políticas laborales de las empresas textiles de Gamarra? | | X | X | | X | |

9

8

6

F.H.
 Rafael Baranto Barrio

[Firma]
 C. BRANCO MUÑOZ

Anexo 03: Matriz de consistencia

| MATRIZ DE CONSISTENCIA | | | | | | | | |
|--|--|---|--|--------------------------|--|---|---|--------------------------------|
| TEMA: "IMPACTO DE LOS COSTOS OCULTOS Y EL NIVEL DE RENTABILIDAD EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL DE UNA EMPRESA DE CONFECCIONES TEXTILES EN EL EMPORIO COMERCIAL DE GAMARRA DEL 2017 AL 2019" | | | | | | | | |
| Problema General | Objetivo General | Hipótesis General | Variables de Estudio | Dimensiones | Indicadores | Método | Justificación | |
| ¿De qué manera impactan los costos ocultos en el nivel de rentabilidad en una empresa textil, en el Emporio Comercial de Gamarra? | Determinar el impacto de los costos ocultos en el nivel de rentabilidad en una empresa textil del Emporio Comercial de Gamarra. | H1. Los costos ocultos repercuten en la rentabilidad de las empresas textiles del Emporio Comercial de Gamarra, haciendo deficiente su gestión empresarial. | Variable Dependiente: Rentabilidad | Rentabilidad Económica | Margen Bruto de Utilidad | Tipo de Investigación: Cuantitativa y Cualitativa | Este trabajo de investigación se justifica por tener una importancia social, económica y empresarial. En el aspecto social, Gamarra es la concentración de la diversidad de nuestras culturas que con el fin de tener algo propio buscan distintas maneras de emprendimientos iniciándose con la informalidad, el desorden y el caos, dando paso a que exista corrupción, delincuencia y constantes enfrentamientos entre ambulantes, autoridades y empresarios. En el aspecto económico Gamarra ha sido, es y será una fuente de trabajo para muchos peruanos en general quienes lo ven como un espacio de generar dinero sin medir ni respetar normas, leyes y muchas veces se cae en corrupción lo que representa pérdidas en recaudaciones tributarias. En el aspecto empresarial ayudará a que los emprendedores de Gamarra identifiquen los costos ocultos que se presentan a diario y puedan tomar acciones donde no se vea afectada el nivel de rentabilidad apoyada de tecnología y gente capacitada en temas administrativos que puedan ayudarlos a manejar sus empresas de una manera más ordenada, responsable y futurista. | |
| | | | | | Margen Operativo de Utilidad | | | |
| | | | | | Margen Neto de Utilidad | | | |
| | | | | Rentabilidad Financiera | Rentabilidad Neta sobre la inversión | | | |
| | | | | | Rentabilidad sobre Patrimonio | | | |
| | | | | Rentabilidad Social | Reconocimiento | | | Muestra finita de 135 empresas |
| | | | | | Programas Sociales | | | |
| | | | | | Actividades Sociales | | | |
| | | | | Sostenibilidad Económica | Crecimiento | | | |
| | | | | | Desarrollo | | | |
| | | | | | Nivel de Innovación | | | |
| | | | | | Capacidad de Recursos | | | |
| Problemas Específicos | Objetivos Específicos | Hipótesis Específicas | Variable Independiente: Costos Ocultos | Accidentes Laborales | Reportes de Salud Ocupacional | Recolección de Datos: Encuesta y Entrevista Semiestructurada | | |
| ¿Por qué a las empresas textiles del Emporio Comercial de Gamarra les resulta difícil cuantificar económicamente los costos que se generan por los diversos costos ocultos? | Determinar la dificultad para cuantificar económicamente los costos que se generan por los diversos costos ocultos. | H2. Las empresas textiles de Gamarra desconocen el monto monetario que les generan los diferentes tipos de costos ocultos. | | Daños a la Propiedad | Mantenimientos y Reparaciones | | | |
| | | | | | Especificaciones Técnicas | | | |
| ¿Por qué las empresas textiles del Emporio Comercial de Gamarra no identifican los diferentes tipos de costos ocultos? | Identificar los diferentes tipos de costos ocultos existentes en las empresas textiles del Emporio Comercial de Gamarra. | H3. En las empresas textiles de Gamarra se presentan una variedad de costos ocultos propio de una gestión empresarial limitada y maneja una contabilidad básica. | | Presentismo | Metas | | | |
| | | | | | Motivación Intrínseca | | | |
| ¿Por qué las empresas textiles del Emporio Comercial de Gamarra no pueden medir el impacto que les ocasionan los costos ocultos en sus utilidades? | Determinar la medición del impacto que ocasionan los costos ocultos en las utilidades de las empresas textiles del Emporio Comercial de Gamarra. | H4. Las empresas textiles de Gamarra ven afectada sus utilidades producto del desconocimiento que tienen del impacto que ocasionan los costos ocultos no identificados ni cuantificados. | Ausentismo | Faltas Recurrentes | Procesamiento estadístico: Análisis de distribución de frecuencias (porcentajes) y análisis gráfico de resultados. | | | |
| | | | | Planes de contingencia | | | | |
| Calidad | Control de Calidad | | | | | | | |
| | Libro de Reclamaciones | | | | | | | |
| Propuesta Laboral al Trabajador | Modalidad de Contratación | | | | | | | |
| | Infraestructura | | | | | | | |
| | Horas trabajadas | | | | | | | |

Rafael Borzante Gaviño

E. BRAVO TORRES

Anexo 04: Matriz de operacionalización de variables - Encuesta

| MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES | | | | | | | | | |
|--|--|--|--------------------------|--|---|------------------------------------|--------------------|-----------------|--------------|
| TEMA: "IMPACTO DE LOS COSTOS OCULTOS Y EL NIVEL DE RENTABILIDAD EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL DE UNA EMPRESA DE CONFECCIONES TEXTILES EN EL EMPORIO COMERCIAL DE GAMARRA DEL 2017 AL 2019" | | | | | | | | | |
| Variable | Definición nominal | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Tipo de levantamiento de información: Encuesta Gerentes analistas o financistas contables | Alternativas de respuesta multiple | | | |
| Variable Dependiente: Rentabilidad | Kiziryan, (como se citó en Azula y Guevara, 2018), la rentabilidad es de suma importancia para las empresas, generando una utilidad obtenida de una inversión ya sea con dinero propio o de terceros por un periodo determinado, a través de ella se puede ver si los recursos financieros han sido utilizados correctamente. | La rentabilidad se refleja en los resultados de los ejercicios económicos de las empresas, los cuales surgen de inversiones de capitales, con el propósito de generar riquezas a través de: estrategias económicas, que permitan generar utilidades esperadas; estrategias financieras, que nos ayuden a valorar si la inversión fue apropiada o no; estrategias sociales, que acerquen a las empresas con los grupos de interés y; por último, buscar la sostenibilidad económica a largo plazo mediante el crecimiento de capitales así como el desarrollo de su talento humano. | Rentabilidad Económica | Margen Bruto de Utilidad | El margen bruto de utilidad en la empresa se estima en un rango porcentual de: | 50 - 41% | 40 - 31% | 30 - 21% | 20 - 10% |
| | | | | Margen Operativo de Utilidad | ¿El promedio de su margen de utilidad operativa se encuentra entre? | 40 - 31% | 30 - 21% | 20 - 11% | 10 - 5% |
| | | | | | ¿El porcentaje de otros gastos oscilan entre? | 12 - 10% | 9 - 7% | 6 - 4% | 3 - 0% |
| | | | | Margen Neto de Utilidad | ¿El porcentaje de utilidad neta alcanzada se encuentra entre? | 35 - 30% | 29 - 21% | 20 - 11% | 10 - 0% |
| | ¿Consideran que su margen neto de utilidad es? ¿Por qué? | | Muy Bueno | | Bueno | Regular | Malo | | |
| | Ferrer, (como se citó en León, 2017), dice que la rentabilidad es la ganancia de la empresa, utilizando estrategias de inversión a corto o largo plazo. Estas pueden ser altas o bajas dependiendo del uso correcto de los recursos financieros y recursos disponibles. | | Rentabilidad Financiera | Rentabilidad Neta sobre la inversión | Al fin del ciclo económico, las ganancias obtenidas son: | Muy Buenas | Buenas | Regulares | Malas |
| | | | | Rentabilidad sobre Patrimonio | ¿Consideras que el patrimonio de tu empresa sirve como un escudo financiero? | Siempre | A veces | Casi Nunca | Nunca |
| | | | Rentabilidad Social | Reconocimiento | ¿La reputación de la empresa frente a los grupos de interés es? ¿Por qué? | Muy Buena | Buena | Regular | Mala |
| | Programas Sociales | | | ¿Los resultados arrojados por sus proyectos o programas en beneficio de la comunidad son? | Muy Buenos | Buenos | Regulares | Malos | |
| | Actividades Sociales | | | ¿Los costos que se generan al realizar actividades sociales se ajustan a lo presupuestado anual? | Muy Satisfactoria | Satisfactoria | Poco Satisfactoria | Insatisfactoria | |
| | Según Asociación Catalana de Contabilidad y Direccion (como se citó en Gómez, Hernandez y Lifonzo, 2017), la ganancia de la empresa se rige al encontrar un equilibrio entre la rentabilidad, la liquidez y el riesgo, el resultado de la actividad económica es mayor a lo deseado por los inversionistas, a mayor rentabilidad mayor riesgo. | | Sostenibilidad Económica | Crecimiento | ¿Cómo consideran al crecimiento económico de su empresa en los ultimos 3 años? ¿Por qué? | Muy Bueno | Bueno | Regular | Malo |
| | | | | Desarrollo | ¿En qué porcentaje las capacitaciones del personal han ayudado a su propio desarrollo? | 20 - 16% | 15 - 11% | 10 - 6% | 5 - 1% |
| | | | | Nivel de Innovación | ¿Los costos que generan hacer cambios en la empresa los consideran? ¿Por qué? | Muy Acertados | Acertados | Poco Acertados | Desacertados |
| Capacidad de Recursos | | ¿Los recursos con los que cuenta la empresa son suficientes para generar riquezas? | | Muy Suficientes | Suficientes | Poco Suficientes | Insuficientes | | |

| | | | | | | | | | |
|---|--|---|--|-------------------------------|---|----------------------|-------------------------|-----------------|-----------------------|
| Variable Independiente: Costos Ocultos | Rivera y Vergara, (2017), lo definen como costos no programados que devienen de actividades interrumpidas o sucesos imprevistos. Pueden darse porque las empresas prestan atención a lo calculable y se les escapa este tipo de costos que también son llamados costos indirectos o no asegurados. | Los costos ocultos son aquellos difíciles de cuantificarlos económicamente y esta dificultad genera impactos en los costos productivos, operativos, entre otros. Por ello, se debe identificarlos con la finalidad de poder reducirlos, controlarlos o en su defecto considerar un aproximado en los presupuestos anuales de la empresa textiles buscando que este impacto no afecte de gran manera a la rentabilidad neta de estas organizaciones. Se tiene en cuenta que contablemente estos costos no tienen una cuenta específica, en consecuencia su cálculo es complejo debido a que, surgen de errores en los procesos administrativos de las organizaciones. Se consideran los siguientes tipos de costos ocultos ; Accidentes laborales; Daños a la propiedad; Presentismo; Ausentismos; La calidad y las propuestas laborales, entre otros. | Accidentes Laborales | Reportes de Salud Ocupacional | ¿Consideran los históricos de los accidentes laborales en sus presupuestos? | Siempre | Casi Siempre | A veces | Nunca |
| | | | | | ¿Todos los accidentes laborales se reportan? ¿Por qué? | Siempre | Casi Siempre | A veces | Nunca |
| | | | Daños a la Propiedad | Mantenimientos y Reparaciones | ¿Cuántas veces en 1 año hacen mantenimiento a sus máquinas? | Más de 4 veces | 4 a 2 veces | 1 Vez | Ninguna vez |
| | | | | Especificaciones Técnicas | ¿Al momento de adquirir una máquina toman en cuenta las especificaciones técnicas? | Siempre | Casi Siempre | A veces | Nunca |
| | | | | | ¿Consideran que las maquinarias son las adecuadas para el trabajo que realizan? | Muy Adecuadas | Adecuadas | Poco Adecuadas | Inadecuadas |
| | | | Presentismo | Metas | ¿Los instrumentos que utilizan para evaluar las metas individuales son? | Muy Eficientes | Eficientes | Poco Eficientes | Deficientes |
| | | | | | ¿Qué porcentaje de sus trabajadores no alcanzan sus metas? ¿Por qué? | 40 - 31% | 30 - 21% | 20 - 11% | 10 - 0% |
| | | | | Motivación Intrínseca | ¿Consideran que la motivación intrínseca es importante para la productividad de la empresa? | Muy Importante | Importante | Poco Importante | Nada Importante |
| | | | Ausentismo | Faltas Recurrentes | ¿Las causas más recurrentes de ausentismo son? | Accidentes Laborales | Problemas Familiares | Enfermedades | Faltas Injustificadas |
| | | | | | ¿El promedio de faltas mensuales de sus colaboradores son? | Más de 4 veces | 4 a 2 veces | 1 Vez | Ninguna vez |
| | | ¿Cómo consideran que el ausentismo perjudica el proceso productivo? | | Muy Perjudicial | Perjudicial | Poco Perjudicial | Nada Perjudicial | | |
| | Planes de contingencia | ¿Consideran en sus presupuestos anuales los planes de contingencia para los ausentismos? | | Siempre | Casi Siempre | A veces | Nunca | | |
| | | Los planes de contingencia generan costos, ¿Cómo consideran estos costos? ¿Por qué? | Muy Altos | Altos | Bajos | Nulos | | | |
| | Calidad | Control de Calidad | ¿Sus productos pasan por controles de calidad? ¿Por qué? | Siempre | Casi Siempre | A veces | Nunca | | |
| | | | ¿Con qué frecuencia realizan reprocesos por defectos de calidad? | Siempre | Casi Siempre | A veces | Nunca | | |
| | | Libro de Reclamaciones | ¿Cómo consideran su servicio de post venta en el área de reclamos? ¿Por qué? | Muy Bueno | Bueno | Regular | Malo | | |
| | Propuesta Laboral al Trabajador | Modalidad de Contratación | ¿Qué tipos de contratación ofrece a sus colaboradores? | Contrato Indefinido | Contrato Temporal | Contrato por Destajo | Ningún tipo de Contrato | | |
| | | | ¿Qué tipos de beneficios laborales otorga a sus colaboradores? | Todos los beneficios de Ley | Algunos beneficios de | Solo Seguro de Salud | Ningún Beneficio | | |
| | | Infraestructura | ¿La infraestructura es adecuada para desempeñar sus funciones? | Muy adecuada | Adecuada | Poco Adecuada | Inadecuada | | |
| | | Horas trabajadas | ¿Cuántas horas diarias trabajan sus colaboradores? | 15 - 13 Hrs. | 12 - 10 Hrs. | 9 - 8 Hrs. | 7 - 4 Hrs. | | |
| ¿Las horas extras trabajadas por sus colaboradores son remuneradas? | Siempre | | Casi Siempre | A veces | Nunca | | | | |
| | ¿Cómo afecta en la productividad que un colaborador haga más de 2 horas extras diarias? ¿Por qué? | Considerablemente | Relativamente | Afecta Poco | No Afecta | | | | |

R. H.
Rafael Barzante Corvía

R. H.
C. Barro Toledo

Anexo 05: Matriz de operacionalización de variables - Entrevista

| MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES | | | | | | | |
|--|--|--|------------------------|------------------------------|---|--------------------------------------|--|
| TEMA: "IMPACTO DE LOS COSTOS OCULTOS Y EL NIVEL DE RENTABILIDAD EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL DE UNA EMPRESA DE CONFECCIONES TEXTILES EN EL EMPORIO COMERCIAL DE GAMARRA DEL 2017 AL 2019" | | | | | | | |
| Variable | Definición nominal | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Tipo de levantamiento de información: Entrevista Semiestructurada Especialistas en el rubro textil, opiniones de expertos | | |
| Variable Dependiente: Rentabilidad | Kiziryan, (como se citó en Azula y Guevara, 2018), la rentabilidad es de suma importancia para las empresas, generando una utilidad obtenida de una inversión ya sea con dinero propio o de terceros por un periodo determinado, a través de ella se puede ver si los recursos financieros han sido utilizados correctamente. | La rentabilidad se refleja en los resultados de los ejercicios económicos de las empresas, los cuales surgen de inversiones de capitales, con el propósito de generar riquezas a través de: estrategias económicas, que permitan generar utilidades esperadas; estrategias financieras, que nos ayuden a valorar si la inversión fue apropiada o no; estrategias sociales, que acerquen a las empresas con los grupos de interés y; por último, buscar la sostenibilidad económica a largo plazo mediante el crecimiento de capitales así como el desarrollo de su talento humano. | Rentabilidad Económica | Margen Bruto de Utilidad | ¿Consideran que el margen bruto del promedio de estas empresas textiles es aceptable para el rubro textil? Si/no ¿Por qué? | | |
| | | | | Margen Operativo de Utilidad | ¿Según su experiencia ustedes consideran que el resultado de las utilidades operativas en promedio de estas empresas, les ayuda a obtener una utilidad neta aceptable para este sector? | | |
| | | | | Margen Neto de Utilidad | ¿Según su experiencia ustedes consideran que las utilidades netas en promedio de estas empresas sea la causante de que muchas empresas cierren en corto tiempo? Si/no ¿Por qué? | | |
| | Ferrer, (como se citó en León, 2017), dice que la rentabilidad es la ganancia de la empresa, utilizando estrategias de inversión a corto o largo plazo. Estas pueden ser altas o bajas dependiendo del uso correcto de los recursos financieros y recursos disponibles. | | | | Rentabilidad Financiera | Rentabilidad Neta sobre la inversión | ¿Consideran ustedes que es rentable hacer un emprendimiento en Gamarra? Si/no ¿Por qué? |
| | | | | | | Rentabilidad sobre Patrimonio | ¿El patrimonio de las empresas textiles desde el inicio de sus actividades hasta la actualidad han incrementado? ¿En qué casos si? ¿En qué casos no? |
| | Según Asociación Catalana de Contabilidad y Direccion (como se citó en Gómez, Hernandez y Lifonzo, 2017), la ganancia de la empresa se rige al encontrar un equilibrio entre la rentabilidad, la liquidez y el riesgo, el resultado de la actividad económica es mayor a lo deseado por los inversionistas, a mayor rentabilidad mayor riesgo. | | | | Rentabilidad Social | Reconocimiento | ¿Consideran que los cambios realizados en este año han sido beneficiosos para la imagen del Emporio Comercial de Gamarra? Si/no ¿Por qué? |
| | | | | | | Programas Sociales | ¿Los resultados que obtienen las empresas que realizan programas a favor de su comunidad les ayuda en su crecimiento empresarial? |
| | | | | | | Actividades Sociales | ¿Qué tipos de actividades sociales suelen realizar las empresas de Gamarra y con que frecuencia al año lo hacen? |
| | | | | | Sostenibilidad Económico | Crecimiento | ¿Cómo se podría definir que el crecimiento económico se vea reflejado en algunas empresas y en otras no? |
| | | | | | | Desarrollo | ¿Cómo ayuda a una empresa textil de Gamarra contar con personal capacitado para el desarrollo de sus actividades? |
| | | | | | | Nivel de Innovación | ¿De qué manera influyen las exportaciones para que las empresas textiles inviertan en innovación? |
| | | | | | | Capacidad de Recursos | ¿Se puede considerar que las empresas de Gamarra cuentan con la suficiente capacidad de recursos para lograr la sostenibilidad económica en el tiempo? |

| | | | | | |
|--|--|---|---------------------------|---|--|
| Variable Independiente: Costos Ocultos | Rivera y Vergara, (2017), lo definen como costos no programados que devienen de actividades interrumpidas o sucesos imprevistos. Pueden darse porque las empresas prestan atención a lo calculable y se les escapa este tipo de costos que también son llamados costos indirectos o no asegurados. | Los costos ocultos son aquellos difíciles de cuantificarlos económicamente y esta dificultad genera impactos en los costos productivos, operativos, entre otros. Por ello, se debe identificarlos con la finalidad de poder reducirlos, controlarlos o en su defecto considerar un aproximado en los presupuestos anuales de las empresas textiles buscando que este impacto no afecte de gran manera a la rentabilidad neta de estas organizaciones. Se tiene en cuenta que contablemente estos costos no tienen una cuenta específica, en consecuencia su cálculo es complejo debido a que, surgen de errores en los procesos administrativos de las organizaciones. Se consideran los siguientes tipos de costos ocultos ; Accidentes laborales; Daños a la propiedad; Presentismo; Ausentismos; La calidad y las propuestas laborales, entre otros. | Accidentes Laborales | Reportes de Salud Ocupacional | ¿Consideran que todos los accidentes laborales producidos en las empresas textiles de Gamarra se reportan de manera adecuada? Si/no ¿Por qué? |
| | Niza, (como se citó en Lucero, 2018), manifiesta que, los costos ocultos son las operaciones que no se pueden registrar en la contabilidad, no se pueden cuantificar a futuro y estos son ocasionados por las empresas en general, de los diferentes errores de sus distintas áreas. | | Daños a la Propiedad | Mantenimientos y Reparaciones | ¿Consideran que los empresarios de Gamarra invierten más en mantenimientos o reparaciones? ¿Por qué? |
| | | | | Especificaciones Técnicas | En el momento de comprar una maquina los empresarios de Gamarra ¿Consideran las especificaciones técnicas, y estas se ajustan a las necesidades de la empresa? Si/no ¿Por qué? |
| | Presentismo | | Metas | ¿De qué manera afecta el presentismo en los puestos claves de las empresas textiles de Gamarra? | |
| | | | Motivación Intrínseca | ¿Es usual que las empresas textiles de Gamarra realicen procesos de selección de personal ajustados a los perfiles de puestos establecidos? | |
| | Ausentismo | | Faltas Recurrentes | ¿Qué relación existe entre las faltas recurrentes con el abandono laboral en las empresas textiles de Gamarra? | |
| | | | Planes de contingencia | ¿Qué planes de contingencia prevén ante la ausencia de uno o más de sus colaboradores en el proceso productivo? | |
| | Calidad | | Control de Calidad | ¿Qué tipos de controles de calidad realizan las empresas textiles de Gamarra internamente? | |
| | | | Libro de Reclamaciones | ¿Qué acciones suelen tomar las empresas textiles de Gamarra con respecto a las quejas por defectos de calidad? | |
| | Propuesta Laboral al Trabajador | | Modalidad de Contratación | ¿Qué modalidad de contratación es la más recurrente en las empresas textiles del Emporio Comercial de Gamarra? ¿Por qué? | |
| | | | Infraestructura | ¿Las infraestructuras de estas empresas textiles se ajustan a sus actividades productivas? Si/No ¿Porque? | |
| | | | Horas trabajadas | ¿Cuáles son las políticas laborales de las empresas textiles de Gamarra? | |
| Savall y Zardet (2006), señalan que los costos ocultos son aquellos no presupuestados, que no tienen denominación, no se pueden medir, no hay como someterlos a un sistema de control de costos afectando la gestión socioeconómica. | | | | | |

RH.

Rafael Borzante Varas

Alfredo

C. BRUNO HASEDO

Anexo 06: Formato de validación por criterio de jueces - Encuesta

CURSO : Proyecto Profesional en Administración
DOCENTE : RAFAEL BAZANTE GARCÍA
INTEGRANTES : Bazán Farfán, Maryorit Mirella
Briceño Otiniano, Jean Pier

A continuación, realizarán el procedimiento de **validación por criterio de jueces**. Este tipo de validación permite a los jueces (estudiantes que evalúan el instrumento) asignarle una valoración a cada ítem, con el fin de evaluar su pertinencia respecto a la dimensión e indicador de la variable de estudio. Es indispensable que los jueces cuenten con la **matriz de consistencia** que respalda al instrumento, para una óptima evaluación.

Este procedimiento, también permitirá mejorar algunos aspectos de contenido de los ítems, tales como redacción, coherencia, utilidad, entre otros.

Ficha técnica del instrumento:

Nombre del Instrumento: Encuesta

Variables de estudio:

Variable Dependiente : Rentabilidad
Variable Independiente : Costos Ocultos

Dimensiones:

Dimensiones de la VD : Rentabilidad Económica
Rentabilidad Financiera
Rentabilidad Social
Sostenibilidad Empresarial

Dimensiones de la VI : Accidentes Laborales
Daños a la Propiedad
Presentismo
Ausentismo
Calidad
Propuesta Laboral al Trabajador

INDICACIONES:

Para evaluar los ítems del instrumento (encuesta) usted contará con las siguientes alternativas:

TA : Totalmente de Acuerdo
DA : De Acuerdo
N : Neutral con la pregunta
ED : En Desacuerdo
TD : Totalmente en Desacuerdo

Les presentamos un ejemplo relacionado con el trabajo. Anote una **"X"** en el espacio que crea conveniente según su nivel de acuerdo o de desacuerdo.

VARIABLE DEPENDIENTE: RENTABILIDAD**DIMENSION 1: RENTABILIDAD ECONÓMICA****INDICADOR 1: MARGEN BRUTO DE UTILIDAD****PREGUNTA 1:** El margen bruto de utilidad en la empresa se estima en un rango porcentual de:

50 – 41% 40 – 31% 30 – 21% 20 – 10%

| ITEM 1 | TA | DA | N | ED | TD |
|--------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

INDICADOR 2: MARGEN OPERATIVO DE UTILIDAD**PREGUNTA 2:** ¿El promedio de su margen de utilidad operativa se encuentra entre?

50 – 31% 30 – 21% 20 – 11% 10 – 5%

| ITEM 2 | TA | DA | N | ED | TD |
|--------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

INDICADOR 2: MARGEN OPERATIVO DE UTILIDAD**PREGUNTA 3:** ¿El porcentaje de otros gastos oscilan entre?

12 – 10% 9 – 7% 6 – 4% 3 – 0%

| ITEM 3 | TA | DA | N | ED | TD |
|--------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

INDICADOR 3: MARGEN NETO DE UTILIDAD**PREGUNTA 4:** ¿El porcentaje de utilidad neta alcanzada se encuentra entre?

35 – 30% 29 – 21% 20 – 11% 10 – 0%

| ITEM 4 | TA | DA | N | ED | TD |
|--------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

INDICADOR 3: MARGEN NETO DE UTILIDAD**PREGUNTA 5:** ¿Consideran que su margen neto de utilidad es? ¿Por qué?

Muy Bueno Bueno Regular Malo

| ITEM 5 | TA | DA | N | ED | TD |
|--------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

DIMENSION 2: RENTABILIDAD FINANCIERA**INDICADOR 1: RENTABILIDAD NETA SOBRE LA INVERSIÓN****PREGUNTA 6:** Al fin del ciclo económico, las ganancias obtenidas son:

Muy Buenas Buenas Regulares Malas

| ITEM 6 | TA | DA | N | ED | TD |
|--------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

INDICADOR 2: DESARROLLO

PREGUNTA 12: ¿En qué porcentaje las capacitaciones del personal han ayudado a su propio desarrollo?
 20 – 16% 15 – 11% 10 – 6% 5 – 1%

| ITEM 12 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

.....

.....

INDICADOR 3: NIVEL DE INNOVACIÓN

PREGUNTA 13: ¿Los costos que generan hacer cambios en la empresa los consideran? ¿Por qué?
 Muy Acertados Acertados Poco Acertados Desacertados

| ITEM 13 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | | X | | | |

Objeciones/Sugerencias:

.....

.....

INDICADOR 4: CAPACIDAD DE RECURSOS

PREGUNTA 14: ¿Los recursos con los que cuenta la empresa son suficientes para generar riquezas?
 Muy Suficientes Suficientes Poco Suficientes Insuficientes

| ITEM 14 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

.....

.....

VARIABLE INDEPENDIENTE: COSTOS OCULTOS**DIMENSION 1: ACCIDENTES LABORALES****INDICADOR 1: REPORTES DE SALUD OCUPACIONAL**

PREGUNTA 15: ¿Consideran los históricos de los accidentes laborales en sus presupuestos?
 Siempre Casi Siempre A veces Nunca

| ITEM 15 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

.....

.....

INDICADOR 1: REPORTES DE SALUD OCUPACIONAL

PREGUNTA 16: ¿Todos los accidentes laborales se reportan? ¿Por qué?
 Siempre Casi Siempre A veces Nunca

| ITEM 16 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

.....

.....

DIMENSION 2: DAÑOS A LA PROPIEDAD**INDICADOR 1: MANTENIMIENTOS Y REPARACIONES****PREGUNTA 17:** ¿Cuántas veces en 1 año hacen mantenimiento a sus máquinas?

Más de 4 veces

4 a 2 veces

1 Vez

Ninguna Vez

| ÍTEM 17 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

INDICADOR 2: ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**PREGUNTA 18:** ¿Al momento de adquirir una máquina toman en cuenta las especificaciones técnicas?

Siempre

Casi Siempre

A veces

Nunca

| ÍTEM 18 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

INDICADOR 2: ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**PREGUNTA 19:** ¿Consideran que las maquinarias son las adecuadas para el trabajo que realizan?

Muy Adecuadas

Adecuadas

Poco Adecuadas

Inadecuadas

| ÍTEM 19 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

DIMENSION 3: PRESENTISMO**INDICADOR 1: METAS****PREGUNTA 20:** ¿Los instrumentos que utilizan para evaluar las metas individuales son?

Muy Eficientes

Eficientes

Poco Eficientes

Deficientes

| ÍTEM 20 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | | X | | | |

Objeciones/Sugerencias:

INDICADOR 1: METAS**PREGUNTA 21:** ¿Qué porcentaje de sus trabajadores no alcanzan sus metas? ¿Por qué?

40 – 31%

30 – 21%

20 – 11%

10 – 0%

| ÍTEM 21 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | | X | | | |

Objeciones/Sugerencias:

INDICADOR 2: MOTIVACIÓN INTRÍNSECA**PREGUNTA 22:** ¿Consideran que la motivación intrínseca es importante para la productividad de la empresa?

Muy Importante

Importante

Poco Importante

Nada Importante

| ÍTEM 22 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

DIMENSION 4: AUSENTISMO

INDICADOR 1: FALTAS RECURRENTE

PREGUNTA 23: ¿Las causas más recurrentes de ausentismo son?

Accidentes Laborales Problemas Familiares Enfermedades Faltas Injustificadas

| ÍTEM 23 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

INDICADOR 1: FALTAS RECURRENTE

PREGUNTA 24: ¿El promedio de faltas mensuales de sus colaboradores son?

Más de 4 veces 4 a 2 Veces 1 Vez Ninguna Vez

| ÍTEM 24 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

INDICADOR 1: FALTAS RECURRENTE

PREGUNTA 25: ¿Cómo consideran que el ausentismo perjudica el proceso productivo?

Muy Perjudicial Perjudicial Poco Perjudicial Nada Perjudicial

| ÍTEM 25 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

INDICADOR 2: PLANES DE CONTINGENCIA

PREGUNTA 26: ¿Consideran en sus presupuestos anuales los planes de contingencia para los ausentismos?

Siempre Casi Siempre A veces Nunca

| ÍTEM 26 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

INDICADOR 2: PLANES DE CONTINGENCIA

PREGUNTA 27: Los planes de contingencia generan costos, ¿Cómo consideran estos costos? ¿Por qué?

Muy Altos Altos Bajos Nulos

| ÍTEM 27 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

DIMENSION 5: CALIDAD

INDICADOR 1: CONTROL DE CALIDAD

PREGUNTA 28: ¿Sus productos pasan por controles de calidad? ¿Por qué?

Siempre Casi Siempre A veces Nunca

| ÍTEM 28 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

.....

.....

INDICADOR 1: CONTROL DE CALIDAD

PREGUNTA 29: ¿Con qué frecuencia realizan reprocesos por defectos de calidad?

Siempre Casi Siempre A veces Nunca

| ÍTEM 29 | TA | DA | N | ED | TD |
|--------------|----|----|---|----|----|
| | | | | | |
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

.....

.....

INDICADOR 2: LIBRO DE RECLAMACIONES

PREGUNTA 30: ¿Cómo consideran su servicio de post venta en el área de reclamos? ¿Por qué?

Muy Bueno Bueno Regular Malo

| ÍTEM 30 | TA | DA | N | ED | TD |
|--------------|----|----|---|----|----|
| | | | | | |
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

.....

.....

DIMENSION 6: PROPUESTA LABORAL AL TRABAJADOR

INDICADOR 1: MODALIDAD DE CONTRATACIÓN

PREGUNTA 31: ¿Qué tipos de contratación ofrece a sus colaboradores?

Contrato Indefinido Contrato Temporal Contrato por Destajo Ningún tipo de Contrato

| ÍTEM 31 | TA | DA | N | ED | TD |
|--------------|----|----|---|----|----|
| | | | | | |
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

.....

.....

INDICADOR 1: MODALIDAD DE CONTRATACIÓN

PREGUNTA 32: ¿Qué tipos de beneficios laborales otorga a sus colaboradores?

Todos los Beneficios de Ley Algunos Beneficios de Ley Solo Seguro de Salud Ningún Beneficio

| ÍTEM 32 | TA | DA | N | ED | TD |
|--------------|----|----|---|----|----|
| | | | | | |
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

.....

.....

INDICADOR 2: INFRAESTRUCTURA

PREGUNTA 33: ¿La infraestructura es adecuada para desempeñar sus funciones?

Muy Adecuada Adecuada Poco Adecuada Inadecuada

| ÍTEM 33 | TA | DA | N | ED | TD |
|--------------|----|----|---|----|----|
| | | | | | |
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

.....

.....

INDICADOR 3: HORAS TRABAJADAS

PREGUNTA 34: ¿Cuántas horas diarias trabajan sus colaboradores?

15 – 13 Hrs.

12 – 10 Hrs.

9 – 8 Hrs.

7 – 4 Hrs.

| ÍTEM 34 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

INDICADOR 3: HORAS TRABAJADAS

PREGUNTA 35: ¿Las horas extras trabajadas por sus colaboradores son remuneradas?

Siempre

Casi Siempre

A veces

Nunca

| ÍTEM 35 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

INDICADOR 3: HORAS TRABAJADAS

PREGUNTA 36: ¿Cómo afecta en la productividad que un colaborador haga más de 2 horas extras diarias?

¿Por qué?

Considerablemente

Relativamente

Afecta Poco

No Afecta

| ÍTEM 36 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

Al finalizar, deberán trasladar todas las valoraciones en la siguiente tabla resumen, contabilizando para cada uno de los ítems del instrumento el total de acuerdos y desacuerdos.

| TABLA RESUMEN DE VALIDACIÓN | | | | | |
|-----------------------------|-----------------------|------------|-----------------------|---------------|--------------------------|
| ÍTEM | TOTALMENTE DE ACUERDO | DE ACUERDO | NEUTRAL A LA PREGUNTA | EN DESACUERDO | TOTALMENTE EN DESACUERDO |
| 1 | X | | | | |
| 2 | X | | | | |
| 3 | X | | | | |
| 4 | X | | | | |
| 5 | X | | | | |
| 6 | X | | | | |
| 7 | | X | | | |
| 8 | X | | | | |
| 9 | | X | | | |
| 10 | X | | | | |
| 11 | X | | | | |
| 12 | X | | | | |
| 13 | | X | | | |
| 14 | X | | | | |
| 15 | X | | | | |
| 16 | X | | | | |
| 17 | X | | | | |
| 18 | X | | | | |
| 19 | X | | | | |
| 20 | | X | | | |
| 21 | | X | | | |
| 22 | X | | | | |
| 23 | X | | | | |
| 24 | X | | | | |
| 25 | X | | | | |
| 26 | X | | | | |
| 27 | X | | | | |
| 28 | X | | | | |
| 29 | X | | | | |
| 30 | X | | | | |
| 31 | X | | | | |
| 32 | X | | | | |
| 33 | X | | | | |
| 34 | X | | | | |
| 35 | X | | | | |
| 36 | X | | | | |
| TOTAL | | | | | |
| %* | 86,11% | 13,89% | | | |

Datos de los Jueces:

| | <u>Nombres y Apellidos</u> | <u>Firmas</u> |
|-------------|----------------------------|---------------|
| JUEZ 1..... | Rafael Bazante Garcia | RF |
| JUEZ 2..... | | |
| JUEZ 3..... | | |

Lima, 19 de Octubre del 2019

CURSO : Proyecto Profesional en Administración
DOCENTE : **CESAR BRAVO MACEDO**
INTEGRANTES : Bazán Farfán, Maryorit Mirella
Briceño Otiniano, Jean Pier

A continuación, realizarán el procedimiento de **validación por criterio de jueces**. Este tipo de validación permite a los jueces (estudiantes que evalúan el instrumento) asignarle una valoración a cada ítem, con el fin de evaluar su pertinencia respecto a la dimensión e indicador de la variable de estudio. Es indispensable que los jueces cuenten con la **matriz de consistencia** que respalda al instrumento, para una óptima evaluación.

Este procedimiento, también permitirá mejorar algunos aspectos de contenido de los ítems, tales como redacción, coherencia, utilidad, entre otros.

Ficha técnica del instrumento:

Nombre del Instrumento: Encuesta

Variables de estudio:

Variable Dependiente : Rentabilidad
Variable Independiente : Costos Ocultos

Dimensiones:

Dimensiones de la VD : Rentabilidad Económica
Rentabilidad Financiera
Rentabilidad Social
Sostenibilidad Empresarial

Dimensiones de la VI : Accidentes Laborales
Daños a la Propiedad
Presentismo
Ausentismo
Calidad
Propuesta Laboral al Trabajador

INDICACIONES:

Para evaluar los ítems del instrumento (encuesta) usted contará con las siguientes alternativas:

TA : Totalmente de Acuerdo
DA : De Acuerdo
N : Neutral con la pregunta
ED : En Desacuerdo
TD : Totalmente en Desacuerdo

Les presentamos un ejemplo relacionado con el trabajo. Anote una **"X"** en el espacio que crea conveniente según su nivel de acuerdo o de desacuerdo.

VARIABLE DEPENDIENTE: RENTABILIDAD
DIMENSION 1: RENTABILIDAD ECONÓMICA
INDICADOR 1: MARGEN BRUTO DE UTILIDAD

PREGUNTA 1: El margen bruto de utilidad en la empresa se estima en un rango porcentual de:
 50 – 41% 40 – 31% 30 – 21% 20 – 10%

| ÍTEM 1 | TA | DA | N | ED | TD |
|--------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

INDICADOR 2: MARGEN OPERATIVO DE UTILIDAD

PREGUNTA 2: ¿El promedio de su margen de utilidad operativa se encuentra entre?
 50 – 31% 30 – 21% 20 – 11% 10 – 5%

| ÍTEM 2 | TA | DA | N | ED | TD |
|--------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

INDICADOR 2: MARGEN OPERATIVO DE UTILIDAD

PREGUNTA 3: ¿El porcentaje de otros gastos oscilan entre?
 12 – 10% 9 – 7% 6 – 4% 3 – 0%

| ÍTEM 3 | TA | DA | N | ED | TD |
|--------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

INDICADOR 3: MARGEN NETO DE UTILIDAD

PREGUNTA 4: ¿El porcentaje de utilidad neta alcanzada se encuentra entre?
 35 – 30% 29 – 21% 20 – 11% 10 – 0%

| ÍTEM 4 | TA | DA | N | ED | TD |
|--------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

INDICADOR 3: MARGEN NETO DE UTILIDAD

PREGUNTA 5: ¿Consideran que su margen neto de utilidad es? ¿Por qué?
 Muy Bueno Bueno Regular Malo

| ÍTEM 5 | TA | DA | N | ED | TD |
|--------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

DIMENSION 2: RENTABILIDAD FINANCIERA

INDICADOR 1: RENTABILIDAD NETA SOBRE LA INVERSIÓN

PREGUNTA 6: Al fin del ciclo económico, las ganancias obtenidas son:

Muy Buenas Buenas Regulares Malas

| ITEM 6 | TA | DA | N | ED | TD |
|--------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

INDICADOR 2: RENTABILIDAD SOBRE PATRIMONIO

PREGUNTA 7: ¿Consideras que el patrimonio de tu empresa sirve como un escudo financiero?

Siempre A veces Casi Nunca Nunca

| ITEM 7 | TA | DA | N | ED | TD |
|--------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

DIMENSION 3: RENTABILIDAD SOCIAL

INDICADOR 1: RECONOCIMIENTO

PREGUNTA 8: ¿La reputación de la empresa frente a los grupos de interés es? ¿Por qué?

Muy Buena Buena Regular Mala

| ITEM 8 | TA | DA | N | ED | TD |
|--------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | | X | | | |

Objeciones/Sugerencias:

INDICADOR 2: PROGRAMAS SOCIALES

PREGUNTA 9: ¿Los resultados arrojados por sus proyectos o programas en beneficio de la comunidad son?

Muy Buenos Buenos Regulares Malos

| ITEM 9 | TA | DA | N | ED | TD |
|--------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | | X | | | |

Objeciones/Sugerencias:

INDICADOR 3: ACTIVIDADES SOCIALES

PREGUNTA 10: ¿Los costos que se generan al realizar actividades sociales se ajustan a lo presupuestado anual?

Muy Satisfactoria Satisfactoria Poco Satisfactoria Insatisfactoria

| ITEM 10 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | | X | | | |

Objeciones/Sugerencias:

DIMENSION 4: SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL**INDICADOR 1: CRECIMIENTO**

PREGUNTA 11: ¿Cómo consideran al crecimiento económico de su empresa en los últimos 3 años? ¿Por qué?
 Muy Bueno Bueno Regular Malo

| ÍTEM 11 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

.....

.....

INDICADOR 2: DESARROLLO

PREGUNTA 12: ¿En qué porcentaje las capacitaciones del personal han ayudado a su propio desarrollo?
 20 – 16% 15 – 11% 10 – 6% 5 – 1%

| ÍTEM 12 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | | X | | | |

Objeciones/Sugerencias:

.....

.....

INDICADOR 3: NIVEL DE INNOVACIÓN

PREGUNTA 13: ¿Los costos que generan hacer cambios en la empresa los consideran? ¿Por qué?
 Muy Acertados Acertados Poco Acertados Desacertados

| ÍTEM 13 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | | X | | | |

Objeciones/Sugerencias:

.....

.....

INDICADOR 4: CAPACIDAD DE RECURSOS

PREGUNTA 14: ¿Los recursos con los que cuenta la empresa son suficientes para generar riquezas?
 Muy Suficientes Suficientes Poco Suficientes Insuficientes

| ÍTEM 14 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

.....

.....

VARIABLE INDEPENDIENTE: COSTOS OCULTOS**DIMENSION 1: ACCIDENTES LABORALES****INDICADOR 1: REPORTES DE SALUD OCUPACIONAL**

PREGUNTA 15: ¿Consideran los históricos de los accidentes laborales en sus presupuestos?
 Siempre Casi Siempre A veces Nunca

| ÍTEM 15 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

.....

.....

INDICADOR 1: REPORTES DE SALUD OCUPACIONAL**PREGUNTA 16:** ¿Todos los accidentes laborales se reportan? ¿Por qué?

Siempre Casi Siempre A veces Nunca

| ÍTEM 16 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

.....

.....

DIMENSION 2: DAÑOS A LA PROPIEDAD**INDICADOR 1: MANTENIMIENTOS Y REPARACIONES****PREGUNTA 17:** ¿Cuántas veces en 1 año hacen mantenimiento a sus máquinas?

Más de 4 veces 4 a 2 veces 1 Vez Ninguna Vez

| ÍTEM 17 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

.....

.....

INDICADOR 2: ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**PREGUNTA 18:** ¿Al momento de adquirir una máquina toman en cuenta las especificaciones técnicas?

Siempre Casi Siempre A veces Nunca

| ÍTEM 18 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

.....

.....

INDICADOR 2: ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**PREGUNTA 19:** ¿Consideran que las maquinarias son las adecuadas para el trabajo que realizan?

Muy Adecuadas Adecuadas Poco Adecuadas Inadecuadas

| ÍTEM 19 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

.....

.....

DIMENSION 3: PRESENTISMO**INDICADOR 1: METAS****PREGUNTA 20:** ¿Los instrumentos que utilizan para evaluar las metas individuales son?

Muy Eficientes Eficientes Poco Eficientes Deficientes

| ÍTEM 20 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | | X | | | |

Objeciones/Sugerencias:

.....

.....

INDICADOR 1: METAS**PREGUNTA 21:** ¿Qué porcentaje de sus trabajadores no alcanzan sus metas? ¿Por qué?

40 – 31% 30 – 21% 20 – 11% 10 – 0%

| ÍTEM 21 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

.....

.....

INDICADOR 2: MOTIVACIÓN INTRÍNSECA**PREGUNTA 22:** ¿Consideran que la motivación intrínseca es importante para la productividad de la empresa?

Muy Importante Importante Poco Importante Nada Importante

| ÍTEM 22 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | | X | | | |

Objeciones/Sugerencias:

.....

.....

DIMENSION 4: AUSENTISMO**INDICADOR 1: FALTAS RECURRENTE****PREGUNTA 23:** ¿Las causas más recurrentes de ausentismo son?

Accidentes Laborales Problemas Familiares Enfermedades Faltas Injustificadas

| ÍTEM 23 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

.....

.....

INDICADOR 1: FALTAS RECURRENTE**PREGUNTA 24:** ¿El promedio de faltas mensuales de sus colaboradores son?

Más de 4 veces 4 a 2 Veces 1 Vez Ninguna Vez

| ÍTEM 24 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

.....

.....

INDICADOR 1: FALTAS RECURRENTE**PREGUNTA 25:** ¿Cómo consideran que el ausentismo perjudica el proceso productivo?

Muy Perjudicial Perjudicial Poco Perjudicial Nada Perjudicial

| ÍTEM 25 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

.....

.....

INDICADOR 2: PLANES DE CONTINGENCIA**PREGUNTA 26:** ¿Consideran en sus presupuestos anuales los planes de contingencia para los ausentismos?

Siempre Casi Siempre A veces Nunca

| ÍTEM 26 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

INDICADOR 2: PLANES DE CONTINGENCIA**PREGUNTA 27:** Los planes de contingencia generan costos, ¿Cómo consideran estos costos? ¿Por qué?
Muy Altos Altos Bajos Nulos

| ÍTEM 27 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | ✗ | | | | |

 Objeciones/Sugerencias:

DIMENSION 5: CALIDAD**INDICADOR 1: CONTROL DE CALIDAD****PREGUNTA 28:** ¿Sus productos pasan por controles de calidad? ¿Por qué?
Siempre Casi Siempre A veces Nunca

| ÍTEM 28 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | ✗ | | | | |

 Objeciones/Sugerencias:

INDICADOR 1: CONTROL DE CALIDAD**PREGUNTA 29:** ¿Con qué frecuencia realizan reprocesos por defectos de calidad?
Siempre Casi Siempre A veces Nunca

| ÍTEM 29 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | | ✗ | | | |

 Objeciones/Sugerencias:

INDICADOR 2: LIBRO DE RECLAMACIONES**PREGUNTA 30:** ¿Cómo consideran su servicio de post venta en el área de reclamos? ¿Por qué?
Muy Bueno Bueno Regular Malo

| ÍTEM 30 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | | ✗ | | | |

 Objeciones/Sugerencias:

DIMENSION 6: PROPUESTA LABORAL AL TRABAJADOR**INDICADOR 1: MODALIDAD DE CONTRATACIÓN****PREGUNTA 31:** ¿Qué tipos de contratación ofrece a sus colaboradores?
Contrato Indefinido Contrato Temporal Contrato por Destajo Ningún tipo de Contrato

| ÍTEM 31 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | ✗ | | | | |

 Objeciones/Sugerencias:

INDICADOR 1: MODALIDAD DE CONTRATACIÓN**PREGUNTA 32:** ¿Qué tipos de beneficios laborales otorga a sus colaboradores?
Todos los Beneficios de Ley Algunos Beneficios de Ley Solo Seguro de Salud Ningún Beneficio

| ÍTEM 32 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | ✗ | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

.....

.....

INDICADOR 2: INFRAESTRUCTURA

PREGUNTA 33: ¿La infraestructura es adecuada para desempeñar sus funciones?

Muy Adecuada Adecuada Poco Adecuada Inadecuada

| ÍTEM 33 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | | X | | | |

Objeciones/Sugerencias:

.....

.....

INDICADOR 3: HORAS TRABAJADAS

PREGUNTA 34: ¿Cuántas horas diarias trabajan sus colaboradores?

15 – 13 Hrs. 12 – 10 Hrs. 9 – 8 Hrs. 7 – 4 Hrs.

| ÍTEM 34 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

.....

.....

INDICADOR 3: HORAS TRABAJADAS

PREGUNTA 35: ¿Las horas extras trabajadas por sus colaboradores son remuneradas?

Siempre Casi Siempre A veces Nunca

| ÍTEM 35 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

.....

.....

INDICADOR 3: HORAS TRABAJADAS

PREGUNTA 36: ¿Cómo afecta en la productividad que un colaborador haga más de 2 horas extras diarias?

¿Por qué?
Considerablemente Relativamente Afecta Poco No Afecta

| ÍTEM 36 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

.....

.....

Al finalizar, deberán trasladar todas las valoraciones en la siguiente tabla resumen, contabilizando para cada uno de los ítems del instrumento el total de acuerdos y desacuerdos.

| TABLA RESUMEN DE VALIDACIÓN | | | | | |
|-----------------------------|-----------------------|------------|-----------------------|---------------|--------------------------|
| ÍTEM | TOTALMENTE DE ACUERDO | DE ACUERDO | NEUTRAL A LA PREGUNTA | EN DESACUERDO | TOTALMENTE EN DESACUERDO |
| 1 | X | | | | |
| 2 | X | | | | |
| 3 | X | | | | |
| 4 | X | | | | |
| 5 | X | | | | |
| 6 | X | | | | |
| 7 | X | | | | |
| 8 | | X | | | |
| 9 | | X | | | |
| 10 | | X | | | |
| 11 | X | | | | |
| 12 | | X | | | |
| 13 | | X | | | |
| 14 | X | | | | |
| 15 | X | | | | |
| 16 | X | | | | |
| 17 | X | | | | |
| 18 | X | | | | |
| 19 | X | | | | |
| 20 | | X | | | |
| 21 | X | | | | |
| 22 | | X | | | |
| 23 | X | | | | |
| 24 | X | | | | |
| 25 | X | | | | |
| 26 | X | | | | |
| 27 | X | | | | |
| 28 | X | | | | |
| 29 | | X | | | |
| 30 | | X | | | |
| 31 | X | | | | |
| 32 | X | | | | |
| 33 | | X | | | |
| 34 | X | | | | |
| 35 | X | | | | |
| 36 | X | | | | |
| TOTAL | | | | | |
| %* | 72.23% | 27.77% | | | |

Datos de los Jueces:

Nombres y Apellidos

Firmas

JUEZ 1.....
 JUEZ 2. *César Barro Naudó*.....
 JUEZ 3.....

.....
[Firma].....

Lima, 19 de Octubre del 2019

Anexo 07: Formato de validación por criterio de jueces - Entrevista

CURSO : Proyecto Profesional en Administración
DOCENTE : **RAFAEL BAZANTE GARCÍA**
INTEGRANTES : Bazán Farfán, Maryorit Mirella
Briceño Otiniano, Jean Pier

A continuación, realizarán el procedimiento de **validación por criterio de jueces**. Este tipo de validación permite a los jueces (estudiantes que evalúan el instrumento) asignarle una valoración a cada ítem, con el fin de evaluar su pertinencia respecto a la dimensión e indicador de la variable de estudio. Es indispensable que los jueces cuenten con la **matriz de consistencia** que respalda al instrumento, para una óptima evaluación.

Este procedimiento, también permitirá mejorar algunos aspectos de contenido de los ítems, tales como redacción, coherencia, utilidad, entre otros.

Ficha técnica del instrumento:

Nombre del Instrumento: Entrevista

Variables de estudio:

Variable Dependiente : Rentabilidad
Variable Independiente : Costos Ocultos

Dimensiones:

Dimensiones de la VD : Rentabilidad Económica
Rentabilidad Financiera
Rentabilidad Social
Sostenibilidad Empresarial

Dimensiones de la VI : Accidentes Laborales
Daños a la Propiedad
Presentismo
Ausentismo
Calidad
Propuesta Laboral al Trabajador

INDICACIONES:

Para evaluar los ítems del instrumento (encuesta) usted contará con las siguientes alternativas:

TA : Totalmente de Acuerdo
DA : De Acuerdo
N : Neutral con la pregunta
ED : En Desacuerdo
TD : Totalmente en Desacuerdo

Les presentamos un ejemplo relacionado con el trabajo. Anote una **"X"** en el espacio que crea conveniente según su nivel de acuerdo o de desacuerdo.

VARIABLE DEPENDIENTE: RENTABILIDAD
DIMENSION 1: RENTABILIDAD ECONÓMICA
INDICADOR 1: MARGEN BRUTO DE UTILIDAD

PREGUNTA 1: ¿Consideran que el margen bruto del promedio de estas empresas textiles es aceptable para el rubro textil? Si/no ¿Por qué?

| ITEM 1 | TA | DA | N | ED | TD |
|--------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

INDICADOR 2: MARGEN OPERATIVO DE UTILIDAD

PREGUNTA 2: ¿Según su experiencia ustedes consideran que el resultado de las utilidades operativas en promedio de estas empresas les ayuda a obtener una utilidad neta aceptable para este sector?

| ITEM 2 | TA | DA | N | ED | TD |
|--------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

INDICADOR 3: MARGEN NETO DE UTILIDAD

PREGUNTA 3: ¿Según su experiencia ustedes consideran que las utilidades netas en promedio de estas empresas sea la causante de que muchas empresas cierren en corto tiempo? Si/no ¿Por qué?

| ITEM 3 | TA | DA | N | ED | TD |
|--------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

DIMENSION 2: RENTABILIDAD FINANCIERA

INDICADOR 1: RENTABILIDAD NETA SOBRE LA INVERSION

PREGUNTA 4: ¿Consideran ustedes que es rentable hacer un emprendimiento en Gamarra? Si/no ¿Por qué?

| ITEM 4 | TA | DA | N | ED | TD |
|--------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

INDICADOR 2: RENTABILIDAD SOBRE PATRIMONIO

PREGUNTA 5: ¿El patrimonio de las empresas textiles desde el inicio de sus actividades hasta la actualidad ha incrementado? ¿En qué casos sí? ¿En qué casos no?

| ITEM 5 | TA | DA | N | ED | TD |
|--------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

DIMENSION 3: RENTABILIDAD SOCIAL

INDICADOR 1: RECONOCIMIENTO

PREGUNTA 6: ¿Consideran que los cambios realizados en este año han sido beneficiosos para la imagen del Emporio Comercial de Gamarra? Si/no ¿Por qué?

| ÍTEM 6 | TA | DA | N | ED | TD |
|--------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

INDICADOR 2: PROGRAMAS SOCIALES

PREGUNTA 7: ¿Los resultados que obtienen las empresas que realizan programas a favor de su comunidad les ayudan en su crecimiento empresarial?

| ÍTEM 7 | TA | DA | N | ED | TD |
|--------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

INDICADOR 3: ACTIVIDADES SOCIALES

PREGUNTA 8: ¿Qué tipos de actividades sociales suelen realizar las empresas de Gamarra y con qué frecuencia al año lo hacen?

| ÍTEM 8 | TA | DA | N | ED | TD |
|--------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

DIMENSION 4: SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL

INDICADOR 1: CRECIMIENTO

PREGUNTA 9: ¿Cómo se podría definir que el crecimiento económico se vea reflejado en algunas empresas y en otras no?

| ÍTEM 9 | TA | DA | N | ED | TD |
|--------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

INDICADOR 2: DESARROLLO

PREGUNTA 10: ¿Cómo ayuda a una empresa textil de Gamarra contar con personal capacitado para el desarrollo de sus actividades?

| ÍTEM 10 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

INDICADOR 3: NIVEL DE INNOVACIÓN**PREGUNTA 11:** ¿De qué manera influyen las exportaciones para que las empresas textiles inviertan en innovación?

| ITEM 11 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

.....

.....

INDICADOR 4: CAPACIDAD DE RECURSOS**PREGUNTA 12:** ¿Se puede considerar que las empresas de Gamarra cuentan con la suficiente capacidad de recursos para lograr la sostenibilidad económica en el tiempo?

| ITEM 12 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

.....

.....

VARIABLE INDEPENDIENTE: COSTOS OCULTOS**DIMENSION 1: ACCIDENTES LABORALES****INDICADOR 1: REPORTES DE SALUD OCUPACIONAL****PREGUNTA 13:** ¿Consideran que todos los accidentes laborales producidos en las empresas textiles de Gamarra se reportan de manera adecuada? Si/no ¿Por qué?

| ITEM 13 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

.....

.....

DIMENSION 2: DAÑOS A LA PROPIEDAD**INDICADOR 1: MANTENIMIENTOS Y REPARACIONES****PREGUNTA 14:** ¿Consideran que los empresarios de Gamarra invierten más en mantenimientos o reparaciones? ¿Por qué?

| ITEM 14 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

.....

.....

INDICADOR 2: ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**PREGUNTA 15:** En el momento de comprar una maquina los empresarios de Gamarra ¿Consideran las especificaciones técnicas, y estas se ajustan a las necesidades de la empresa? Si/no ¿Por qué?

| ITEM 15 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

.....

.....

DIMENSION 3: PRESENTISMO**INDICADOR 1: METAS****PREGUNTA 16:** ¿De qué manera afecta el presentismo en los puestos claves de las empresas textiles de Gamarra?

| ÍTEM 16 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

.....

.....

INDICADOR 2: MOTIVACIÓN INTRÍNSECA**PREGUNTA 17:** ¿Es usual que las empresas textiles de Gamarra realicen procesos de selección de personal ajustados a los perfiles de puestos establecidos?

| ÍTEM 17 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

.....

.....

DIMENSION 4: AUSENTISMO**INDICADOR 1: FALTAS RECURRENTES****PREGUNTA 18:** ¿Qué relación existe entre las faltas recurrentes con el abandono laboral en las empresas textiles de Gamarra?

| ÍTEM 18 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

.....

.....

INDICADOR 2: PLANES DE CONTINGENCIA**PREGUNTA 19:** ¿Qué planes de contingencia prevean ante la ausencia de uno o más de sus colaboradores en el proceso productivo?

| ÍTEM 19 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

.....

.....

DIMENSION 5: CALIDAD**INDICADOR 1: CONTROL DE CALIDAD****PREGUNTA 20:** ¿Qué tipos de controles de calidad realizan las empresas textiles de Gamarra internamente?

| ÍTEM 20 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

.....

.....

INDICADOR 2: LIBRO DE RECLAMACIONES

PREGUNTA 21: ¿Qué acciones suelen tomar las empresas textiles de Gamarra con respecto a las quejas por defectos de calidad?

| ÍTEM 21 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

DIMENSION 6: PROPUESTA LABORAL AL TRABAJADOR

INDICADOR 1: MODALIDAD DE CONTRATACIÓN

PREGUNTA 22: ¿Qué modalidad de contratación es la más recurrente en las empresas textiles del Emporio Comercial de Gamarra? ¿Por qué?

| ÍTEM 22 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

INDICADOR 2: INFRAESTRUCTURA

PREGUNTA 23: ¿Las infraestructuras de estas empresas textiles se ajustan a sus actividades productivas? Si/No ¿Por qué?

| ÍTEM 23 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

INDICADOR 3: HORAS TRABAJADAS

PREGUNTA 24: ¿Cuáles son las políticas laborales de las empresas textiles de Gamarra?

| ÍTEM 24 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

Al finalizar, deberán trasladar todas las valoraciones en la siguiente tabla resumen, contabilizando para cada uno de los ítems del instrumento el total de acuerdos y desacuerdos.

| TABLA RESUMEN DE VALIDACIÓN | | | | | |
|-----------------------------|------------------------------|------------|--------------------------|---------------|--------------------------------|
| ÍTEM | TOTALMEN TE DE ACUERDO | DE ACUERDO | NEUTRAL A LA PREGUNTA | EN DESACUERDO | TOTALMENTE EN DESACUERDO |
| 1 | X | | | | |
| 2 | X | | | | |
| 3 | X | | | | |
| 4 | X | | | | |
| 5 | X | | | | |
| 6 | X | | | | |
| 7 | X | | | | |
| 8 | X | | | | |
| 9 | X | | | | |
| 10 | X | | | | |
| 11 | X | | | | |
| 12 | X | | | | |
| 13 | X | | | | |
| 14 | X | | | | |
| 15 | X | | | | |
| 16 | X | | | | |
| 17 | X | | | | |
| 18 | X | | | | |
| 19 | X | | | | |
| 20 | X | | | | |
| 21 | X | | | | |
| 22 | X | | | | |
| 23 | X | | | | |
| 24 | X | | | | |
| TOTAL | | | | | |
| %* | 100% | | | | |

Datos de los Jueces:

Nombres y Apellidos

JUEZ 1..... *Rafael Bazant García*

JUEZ 2.....

JUEZ 3.....

Firmas

..... *RH*

.....

.....

Lima, 16 de Octubre del 2019

CURSO : Proyecto Profesional en Administración
DOCENTE : **CESAR BRAVO MACEDO**
INTEGRANTES : Bazán Farfán, Maryorit Mirella
Briceño Otiniano, Jean Pier

A continuación, realizarán el procedimiento de **validación por criterio de jueces**. Este tipo de validación permite a los jueces (estudiantes que evalúan el instrumento) asignarle una valoración a cada ítem, con el fin de evaluar su pertinencia respecto a la dimensión e indicador de la variable de estudio. Es indispensable que los jueces cuenten con la **matriz de consistencia** que respalda al instrumento, para una óptima evaluación.

Este procedimiento, también permitirá mejorar algunos aspectos de contenido de los ítems, tales como redacción, coherencia, utilidad, entre otros.

Ficha técnica del instrumento:

Nombre del Instrumento: Entrevista

Variables de estudio:

Variable Dependiente : Rentabilidad
Variable Independiente : Costos Ocultos

Dimensiones:

Dimensiones de la VD : Rentabilidad Económica
Rentabilidad Financiera
Rentabilidad Social
Sostenibilidad Empresarial

Dimensiones de la VI : Accidentes Laborales
Daños a la Propiedad
Presentismo
Ausentismo
Calidad
Propuesta Laboral al Trabajador

INDICACIONES:

Para evaluar los ítems del instrumento (encuesta) usted contará con las siguientes alternativas:

TA : Totalmente de Acuerdo
DA : De Acuerdo
N : Neutral con la pregunta
ED : En Desacuerdo
TD : Totalmente en Desacuerdo

Les presentamos un ejemplo relacionado con el trabajo. Anote una **"X"** en el espacio que crea conveniente según su nivel de acuerdo o de desacuerdo.

VARIABLE DEPENDIENTE: RENTABILIDAD
DIMENSION 1: RENTABILIDAD ECONÓMICA
INDICADOR 1: MARGEN BRUTO DE UTILIDAD

PREGUNTA 1: ¿Consideran que el margen bruto del promedio de estas empresas textiles es aceptable para el rubro textil? Si/no ¿Por qué?

| ITEM 1 | TA | DA | N | ED | TD |
|--------------|----|----|---|----|----|
| | | | | | |
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

INDICADOR 2: MARGEN OPERATIVO DE UTILIDAD

PREGUNTA 2: ¿Según su experiencia ustedes consideran que el resultado de las utilidades operativas en promedio de estas empresas les ayuda a obtener una utilidad neta aceptable para este sector?

| ITEM 2 | TA | DA | N | ED | TD |
|--------------|----|----|---|----|----|
| | | | | | |
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

INDICADOR 3: MARGEN NETO DE UTILIDAD

PREGUNTA 3: ¿Según su experiencia ustedes consideran que las utilidades netas en promedio de estas empresas sea la causante de que muchas empresas cierren en corto tiempo? Si/no ¿Por qué?

| ITEM 3 | TA | DA | N | ED | TD |
|--------------|----|----|---|----|----|
| | | | | | |
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

DIMENSION 2: RENTABILIDAD FINANCIERA

INDICADOR 1: RENTABILIDAD NETA SOBRE LA INVERSION

PREGUNTA 4: ¿Consideran ustedes que es rentable hacer un emprendimiento en Gamarra? Si/no ¿Por qué?

| ITEM 4 | TA | DA | N | ED | TD |
|--------------|----|----|---|----|----|
| | | | | | |
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

INDICADOR 2: RENTABILIDAD SOBRE PATRIMONIO

PREGUNTA 5: ¿El patrimonio de las empresas textiles desde el inicio de sus actividades hasta la actualidad ha incrementado? ¿En qué casos sí? ¿En qué casos no?

| ITEM 5 | TA | DA | N | ED | TD |
|--------------|----|----|---|----|----|
| | | | | | |
| TOTAL | | X | | | |

Objeciones/Sugerencias:

DIMENSION 3: RENTABILIDAD SOCIAL**INDICADOR 1: RECONOCIMIENTO****PREGUNTA 6:** ¿Consideran que los cambios realizados en este año han sido beneficiosos para la imagen del Emporio Comercial de Gamarra? Si/no ¿Por qué?

| ITEM 6 | TA | DA | N | ED | TD |
|--------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | | X | | | |

Objeciones/Sugerencias:

.....

.....

INDICADOR 2: PROGRAMAS SOCIALES**PREGUNTA 7:** ¿Los resultados que obtienen las empresas que realizan programas a favor de su comunidad les ayudan en su crecimiento empresarial?

| ITEM 7 | TA | DA | N | ED | TD |
|--------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | | X | | | |

Objeciones/Sugerencias:

.....

.....

INDICADOR 3: ACTIVIDADES SOCIALES**PREGUNTA 8:** ¿Qué tipos de actividades sociales suelen realizar las empresas de Gamarra y con qué frecuencia al año lo hacen?

| ITEM 8 | TA | DA | N | ED | TD |
|--------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | | X | | | |

Objeciones/Sugerencias:

.....

.....

DIMENSION 4: SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL**INDICADOR 1: CRECIMIENTO****PREGUNTA 9:** ¿Cómo se podría definir que el crecimiento económico se vea reflejado en algunas empresas y en otras no?

| ITEM 9 | TA | DA | N | ED | TD |
|--------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

.....

.....

INDICADOR 2: DESARROLLO**PREGUNTA 10:** ¿Cómo ayuda a una empresa textil de Gamarra contar con personal capacitado para el desarrollo de sus actividades?

| ITEM 10 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

.....

.....

INDICADOR 3: NIVEL DE INNOVACIÓN**PREGUNTA 11:** ¿De qué manera influyen las exportaciones para que las empresas textiles inviertan en innovación?

| ÍTEM 11 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | | X | | | |

Objeciones/Sugerencias:

.....

.....

INDICADOR 4: CAPACIDAD DE RECURSOS**PREGUNTA 12:** ¿Se puede considerar que las empresas de Gamarra cuentan con la suficiente capacidad de recursos para lograr la sostenibilidad económica en el tiempo?

| ÍTEM 12 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

.....

.....

VARIABLE INDEPENDIENTE: COSTOS OCULTOS**DIMENSION 1: ACCIDENTES LABORALES****INDICADOR 1: REPORTES DE SALUD OCUPACIONAL****PREGUNTA 13:** ¿Consideran que todos los accidentes laborales producidos en las empresas textiles de Gamarra se reportan de manera adecuada? Si/no ¿Por qué?

| ÍTEM 13 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

.....

.....

DIMENSION 2: DAÑOS A LA PROPIEDAD**INDICADOR 1: MANTENIMIENTOS Y REPARACIONES****PREGUNTA 14:** ¿Consideran que los empresarios de Gamarra invierten más en mantenimientos o reparaciones? ¿Por qué?

| ÍTEM 14 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

.....

.....

INDICADOR 2: ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**PREGUNTA 15:** En el momento de comprar una maquina los empresarios de Gamarra ¿Consideran las especificaciones técnicas, y estas se ajustan a las necesidades de la empresa? Si/no ¿Por qué?

| ÍTEM 15 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

.....

.....

DIMENSION 3: PRESENTISMO**INDICADOR 1: METAS****PREGUNTA 16:** ¿De qué manera afecta el presentismo en los puestos claves de las empresas textiles de Gamarra?

| ÍTEM 16 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

.....

.....

INDICADOR 2: MOTIVACIÓN INTRÍNSECA**PREGUNTA 17:** ¿Es usual que las empresas textiles de Gamarra realicen procesos de selección de personal ajustados a los perfiles de puestos establecidos?

| ÍTEM 17 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

.....

.....

DIMENSION 4: AUSENTISMO**INDICADOR 1: FALTAS RECURRENTE****PREGUNTA 18:** ¿Qué relación existe entre las faltas recurrentes con el abandono laboral en las empresas textiles de Gamarra?

| ÍTEM 18 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

.....

.....

INDICADOR 2: PLANES DE CONTINGENCIA**PREGUNTA 19:** ¿Qué planes de contingencia prevean ante la ausencia de uno o más de sus colaboradores en el proceso productivo?

| ÍTEM 19 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | | X | | | |

Objeciones/Sugerencias:

.....

.....

DIMENSION 5: CALIDAD**INDICADOR 1: CONTROL DE CALIDAD****PREGUNTA 20:** ¿Qué tipos de controles de calidad realizan las empresas textiles de Gamarra internamente?

| ÍTEM 20 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | | X | | | |

Objeciones/Sugerencias:

.....

.....

INDICADOR 2: LIBRO DE RECLAMACIONES**PREGUNTA 21:** ¿Qué acciones suelen tomar las empresas textiles de Gamarra con respecto a las quejas por defectos de calidad?

| ITEM 21 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | | X | | | |

Objeciones/Sugerencias:

.....

.....

DIMENSION 6: PROPUESTA LABORAL AL TRABAJADOR**INDICADOR 1: MODALIDAD DE CONTRATACIÓN****PREGUNTA 22:** ¿Qué modalidad de contratación es la más recurrente en las empresas textiles del Emporio Comercial de Gamarra? ¿Por qué?

| ITEM 22 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

.....

.....

INDICADOR 2: INFRAESTRUCTURA**PREGUNTA 23:** ¿Las infraestructuras de estas empresas textiles se ajustan a sus actividades productivas? Si/No ¿Por qué?

| ITEM 23 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | | X | | | |

Objeciones/Sugerencias:

.....

.....

INDICADOR 3: HORAS TRABAJADAS**PREGUNTA 24:** ¿Cuáles son las políticas laborales de las empresas textiles de Gamarra?

| ITEM 24 | TA | DA | N | ED | TD |
|---------|----|----|---|----|----|
| TOTAL | X | | | | |

Objeciones/Sugerencias:

.....

.....

Al finalizar, deberán trasladar todas las valoraciones en la siguiente tabla resumen, contabilizando para cada uno de los ítems del instrumento el total de acuerdos y desacuerdos.

| TABLA RESUMEN DE VALIDACIÓN | | | | | |
|-----------------------------|-----------------------|------------|-----------------------|---------------|--------------------------|
| ÍTEM | TOTALMENTE DE ACUERDO | DE ACUERDO | NEUTRAL A LA PREGUNTA | EN DESACUERDO | TOTALMENTE EN DESACUERDO |
| 1 | X | | | | |
| 2 | X | | | | |
| 3 | X | | | | |
| 4 | X | | | | |
| 5 | | X | | | |
| 6 | | X | | | |
| 7 | | X | | | |
| 8 | | X | | | |
| 9 | X | | | | |
| 10 | X | | | | |
| 11 | | X | | | |
| 12 | X | | | | |
| 13 | X | | | | |
| 14 | X | | | | |
| 15 | X | | | | |
| 16 | X | | | | |
| 17 | X | | | | |
| 18 | X | | | | |
| 19 | | X | | | |
| 20 | | X | | | |
| 21 | | X | | | |
| 22 | X | | | | |
| 23 | | X | | | |
| 24 | X | | | | |
| TOTAL | | | | | |
| %* | 62.5% | 37.5% | | | |

Datos de los Jueces:

Nombres y Apellidos

Firmas

JUEZ 1.....
 JUEZ 2..... *César Balboa Tena*.....
 JUEZ 3.....

.....
[Firma].....

Lima, 16 de Octubre del 2019

Anexo 08: Modelo de flujo de efectivo mensual

La aplicación de este modelo de Flujo de Efectivo les permitirá

- Mejor control de sus gastos diarios
- Manejo adecuado de las fechas de cobranza
- Aumentar la Capacidad para planear mejores inversiones
- Punto de partida para elaboración de presupuestos

| | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio |
|--------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Saldo Inicial | 1,300 | 9,770 | 11,910 | 11,210 | 10,430 |
| Ingresos | | | | | |
| Ventas de mostrador | 20,500 | 21,200 | 18,670 | 28,050 | 30,040 |
| Cobranza clientes | 12,000 | 10,200 | 3,500 | 1,130 | 12,400 |
| Otros | | | 980 | | |
| Total de Ingresos | 32,500 | 31,400 | 23,150 | 29,180 | 42,440 |
| Gastos | | | | | |
| Luz | - | 5,300 | - | 6,200 | - |
| Nómina | 19,200 | 19,200 | 19,200 | 19,200 | 19,200 |
| Telefono | 830 | 910 | 850 | 1,220 | 1,100 |
| Renta | 3,000 | 3,000 | 3,000 | 3,000 | 3,000 |
| Otros | 1,000 | 850 | 800 | 340 | 1,100 |
| Total de Gastos | 24,030 | 29,260 | 23,850 | 29,960 | 24,400 |
| Flujo de Efectivo | 9,770 | 11,910 | 11,210 | 10,430 | 28,470 |

Fuente: Octavio Jiménez

Anexo 09: Modelo de Registro de accidentes laborales según la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo N°29783

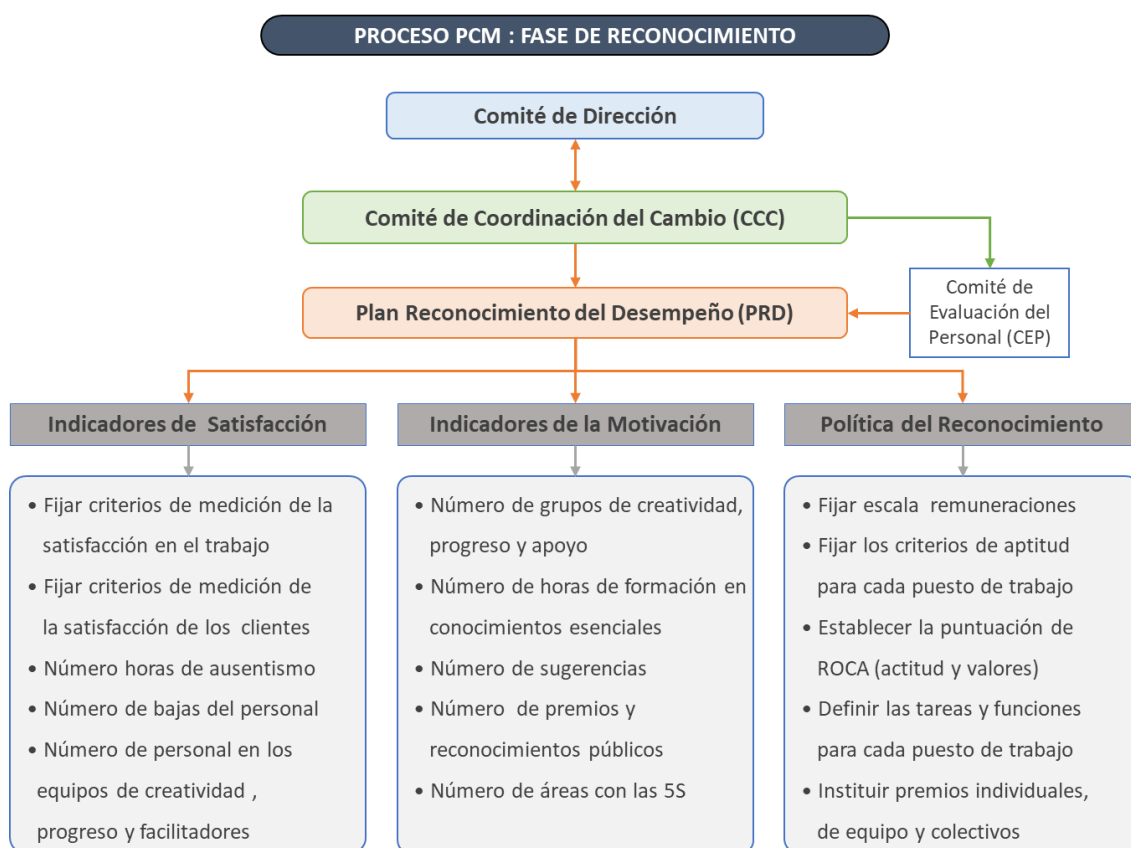
| | | | | |
|--|------------|--|-------------------------------------|--|
| Nro. Registro: | | Registro de accidentes de trabajo | | |
| Datos del empleador | | | | |
| Razón social o denominación social (1) | RUC (2) | Domicilio /(Dirección, distrito, departamento, provincia) (3) | Actividad Económica (4) | Nro. Trabajadores en el centro laboral (5) |
| (6) Completar solo en caso que las actividades del empleador sean consideradas de alto riesgo | | | | |
| Nro. trabajadores afiliados al SCTR | | Nro. trabajadores no afiliados al SCTR | Nombre de la aseguradora | |
| Completar solo si contrata servicios de intermediación o tercerización | | | | |
| Razón social o denominación social (7) | RUC (8) | Domicilio (Dirección, distrito, dpto., provincia) (9) | Tipo de actividad económica (10) | Nro. trabajadores en el centro laboral (11) |
| (12) Completar solo en caso que las actividades del empleador sean consideradas de alto riesgo | | | | |
| Nro trabajadores afiliados al SCTR | | Nro. trabajadores no afiliados al SCTR | Nombre de la aseguradora | |
| Datos del Trabajador | | | | |
| Apellidos y nombres del trabajador accidentado (13) | | | Nro. DNI/CE (14) | Edad (15) |

Fuente: Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo N°29783

Anexo 10: Proceso de cambio motivacional

PLAN DE RECONOCIMIENTO DEL DESEMPEÑO

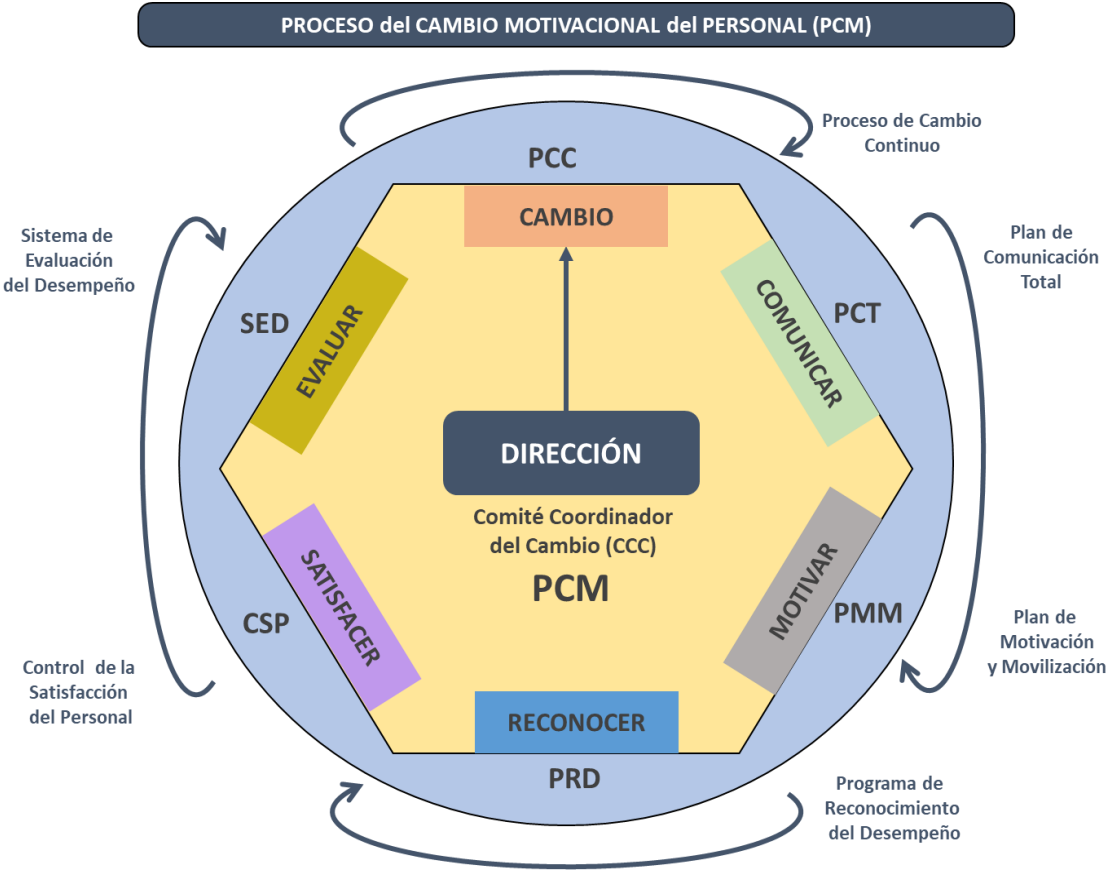
El Proceso de Cambio Motivacional (PCM) es una metodología creada para obtener una motivación y satisfacción en el trabajo de los colaboradores de una organización que busca mayor competitividad y rentabilidad dentro de un proceso de cambio proactivo. El PCM plantea 6 fases de las cuales, detallaremos la 4ta fase: Plan de Reconocimiento de Desempeño (PRD).



Fuente: Actualidadempresa.com

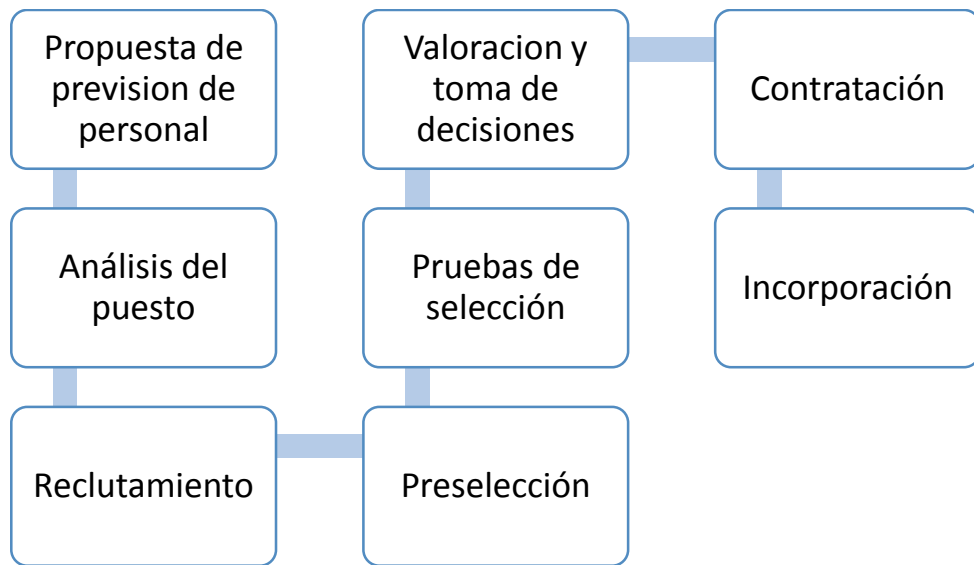
Por último, creemos conveniente graficar todas las fases que implica el Proceso de Cambio Motivacional para tener mayor referencia de su alcance y los canales que se impactan.

Proceso del cambio motivacional del personal



Fuente: Actualidadempresa.com

Anexo 11: Fases del proceso de selección de personal



Fuente: Emrendepyme.net

Anexo 12: Controles de calidad internas



Fuente: Intecsa industrial

Anexo 13: Ley Mype N° 30056

El 02 de julio del 2014, el Congreso de la República promulgó la Ley N° 30056 “Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial”. El objetivo de la presente es; Establecer el marco legal para la promoción de la competitividad, formalización, desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas estableciendo políticas de alcance general y la creación de instrumentos de apoyo y promoción, incentivando la inversión privada, la producción al acceso a los mercados internos y externos.

Los beneficios del régimen que establece el estado para las MYPE:

| Beneficios | |
|--|---|
| Régimen Laboral Especial | Que puede Variar si la MYPE supera por dos años consecutivos sus niveles máximos de ventas. |
| Régimen Especial de salud | Mediante SIS a las micro, Es salud a las pequeñas |
| Régimen Pensionario | Para las micros es opcional - Para las pequeñas es obligatorio afiliarse al SNP O AFP |
| Acompañamiento Laboral | Tratamiento especial en la inspección de trabajo, en cuanto a sanciones y fiscalización laboral. |
| Compras Estatales | Instituciones del estado deben programar no menos del (40%) de sus contrataciones para ser atendidas por las MYPES (Contar con Certificado Re-mype no carta fianza) |
| Gastos de capacitación | Las MYPES tendrán derecho a un crédito tributario |
| Recuperación anticipada del IGV | Pueden obtener la devolución mediante notas de crédito negociables, del crédito fiscal generado sus compras (No se acoge por deuda). |
| Acompañamiento tributario | No sanciones tributarias por 3 ejercicios, contados desde su inscripción en la REMYPE, siempre que subsanen la infracción en el plazo que fije la SUNAT. |
| Factura Negociable | Como un título valor para efectos de su transferencia a terceros y obtener liquidez |
| Factura Electrónica | Las MYPE que se acojan a la utilización de la factura electrónica podrán realizar el pago según cronograma de Buen Contribuyente |

Fuente: Ley Mype N° 30056

Diferencia entre la micro y pequeña empresa en el régimen laboral mype

| MICRO EMPRESA | PEQUEÑA EMPRESA |
|--|---|
| Remuneración Mínima Vital (RMV) | Remuneración Mínima Vital (RMV) |
| Jornada de trabajo de 8 horas | Jornada de trabajo de 8 horas |
| Descanso semanal y en días feriados | Descanso semanal y en días feriados |
| Remuneración por trabajo en sobretiempo | Remuneración por trabajo en sobretiempo |
| Descanso vacacional de 15 días calendarios | Descanso vacacional de 15 días calendarios |
| Cobertura de seguridad social en salud a través del SIS (SEGURO INTEGRAL DE SALUD) | Cobertura de seguridad social en salud a través del ESSALUD |
| Cobertura Previsional | Cobertura Previsional |
| Indemnización por despido de 10 días de remuneración por año de servicios (con un tope de 90 días de remuneración) | Indemnización por despido de 20 días de remuneración por año de servicios (con un tope de 120 días de remuneración) |
| | Cobertura de Seguro de Vida y Seguro Complementario de trabajo de Riesgo (SCTR) |
| | Derecho a percibir 2 gratificaciones al año (Fiestas Patrias y Navidad) |
| | Derecho a participar en las utilidades de la empresa |
| | Derecho a la Compensación por Tiempo de Servicios (CTS) equivalente a 15 días de remuneración por año de servicio con tope de 90 días de remuneración. |
| | Derechos colectivos según las normas del Régimen General de la actividad privada. |

Fuente: Ley Mype N° 30056