



# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CALIDAD DEL PRODUCTO EN LA EMPRESA DE THERMAS**

**YVISA LA VICTORIA, 2014**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

**Fanny Yazmín Cabrera Freyre**

**ASESORA:**

**Dra. Grisi Bernardo Santiago**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

**Desarrollo Empresarial**

**Perú - 2014**

## **JURADO**

Presidente: Dr. Guillermo Príncipe Cotillo

Secretario: Mgstr. Italo Orihuela Oré

Vocal: Dra. Miriam Napaico Arteaga

## **DEDICATORIA**

El siguiente trabajo está dedicado a mi Madre, a su apoyo incondicional y soporte en mis momentos de flaqueza, en ser constante en culminar satisfactoriamente mi carrera.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, a los asesores, docentes y autoridades de la Universidad César Vallejo que a lo largo de mi formación académica me motivaron y creyeron en mí en todo momento y no dudaron de mis habilidades.

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo Fanny Yazmín Cabrera Freyre, con DNI N° 10522664, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Administración, Escuela de Ciencias Empresariales, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

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

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

Los Olivos, agosto 2014

**Fanny Yazmín Cabrera Freyre**

**DNI: 10522664**

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la tesis titulada *Calidad del producto en la empresa de thermas YVISA, La Victoria, 2014*, con la finalidad de establecer la calidad del producto en la empresa de thermas Yvisa del distrito de La Victoria, periodo 2014, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

La investigación está compuesta por siete (07) capítulos, donde el primero de ellos es la introducción, esta empieza haciendo una explicación de la investigación a realizar, luego se describe los antecedentes con la finalidad de contar con elementos para comprender y evaluar los resultados del trabajo, justificar la investigación hablando de su importancia, y aportes que se brindarán. A continuación se explica en forma detallada la fundamentación científica, teórica o humanista de la investigación describiendo los principales conocimientos y bases teóricas que existen con respecto a las variables de estudio. Describir la realidad problemática, así como el problema de investigación, hipótesis, objetivo general y específicos. El segundo capítulo se inicia con enunciar la variable estudiada, señalando la categoría; continua con la identificación de la variable a través de la definición conceptual, operacional, la definición de los indicadores y las escalas de medición; detallar la metodología para la investigación es observacional; el tipo de estudio aplicado, descriptivo – correlacional; el diseño de investigación no experimental y de corte transversal; se describe la población, el muestreo y la muestra; asimismo las técnicas e instrumentos de recolección de datos y el capítulo concluye describiendo los métodos estadísticos con detalle suficiente de modo, se pueda verificar los resultados presentados a través del análisis descriptivo porque permitirá describir el comportamiento de la variable en una población y esta se limita a la utilización de estadística descriptiva como la media, varianza, etc. El tercer capítulo se detallan los resultados estos se presentan siguiendo una secuencia lógica, utilizando tablas o figuras; el cuarto capítulo es la discusión donde se compararan los hallazgos con los resultados de otras investigaciones; el quinto capítulo las conclusiones en ella se expresa si se alcanzó el correspondiente objetivo; el sexto capítulo se incluyen las recomendaciones o sugerencias estas ayudaran a mejorar la validez interna y externa de las investigaciones y la investigación concluye con el sétimo capítulo relacionado con las referencias bibliográficas utilizando el estilo APA.

## ÍNDICE

Página del Jurado	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de Autenticidad	iv
Presentación	v
Índice	vi
Índice de Tablas	vii
Índice de Figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	11
1.1 Problema	26
1.2 Objetivos	28
II. Marco Metodológico	30
2.1 Variables	31
2.2 Operacionalización de Variable	31
2.3 Metodología	31
2.4 Tipo de Estudio	32
2.5 Diseño	32
2.6 Población, muestra y muestreo	32
2.7 Técnicas e Instrumentos de recolección de Datos	32
2.8 Métodos de análisis de datos	35
III. Resultados	36
IV. Discusión	41
V. Conclusiones	44
VI. Recomendaciones	46
VII. Referencias Bibliográficas	48
Anexos	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla Nº 01	Paradigmas de la Calidad	22
Tabla Nº 02	Principios, prácticas y Estrategias de la Gestión de la Calidad Total	23
Tabla Nº 03	Validez del Instrumento	33
Tabla Nº 04	Rangos del Instrumento	34
Tabla Nº 05	Preguntas por Dimensiones	34
Tabla Nº 06	Estadísticas Descriptivas	37
Tabla Nº 07	Dimensión Diseño Excelente	38
Tabla Nº 08	Dimensión Satisfacción de las Necesidades	39
Tabla Nº 09	Dimensión Excelencia Alcanzable	40



## ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfico N° 01	Diagrama de las tres calidades	21
Gráfico N° 02	Cadena de la Calidad	22
Gráfico N° 03	Dimensión Diseño Excelente	38
Gráfico N° 04	Dimensión Satisfacción de las Necesidades	39
Gráfico N° 05	Dimensión Excelencia Alcanzable	40

## RESUMEN

El estudio titulado Calidad del producto en la empresa de termas YVISA, La Victoria 2014, tuvo como propósito establecer la calidad del producto en la empresa de termas Yvisa del distrito de La Victoria, periodo 2014, el estudio fue de tipo descriptivo, porque busco describir la variable calidad del producto. Fue de diseño no experimental, debido a que no se manipularon las variables y de corte transversal porque se realizó en un momento dado, la población fue 60 clientes de la empresa termas Yvisa; se utilizó el muestreo no probabilístico e intencional ya que realizó las encuestas a la totalidad de clientes y en base al juicio de la investigadora por lo tanto la muestra también fue de 60 clientes. La técnica de recolección de datos fue la encuesta que se realizó en base a un cuestionario de 22 preguntas basadas en los indicadores de las dimensiones, la confiabilidad del instrumento fue el Alfa de Cronbach con 0.755; para el método de análisis de datos se utilizó el descriptivo de los resultados de las dimensiones. De acuerdo a los resultados obtenidos en base al instrumento de recolección de datos la investigación concluye que la calidad del producto es buena en la empresa de termas Yvisa del distrito de La Victoria, periodo 2014.

**Palabras claves:** Calidad, producto, diseño, satisfacción, excelencia.

## ABSTRACT

The study entitled Quality product company thermas YVISA, Victoria, 2014, was aimed at establishing product quality in the business of spas Yvisa district of La Victoria, period 2014, the study was descriptive, because I seek describe the variable quality. It was non-experimental design, because the variables are not manipulated and cross-section because it was made at a given time, the population was 60 clients thermas Yvisa company; and intentional non-probability sampling was used as it conducted the surveys to all customers and based on the judgment of the researcher hence the sample was also 60 clients. The technique of data collection was a survey that was conducted based on a questionnaire of 22 questions based on the indicators of the dimensions, the reliability of the instrument was Cronbach's alpha to 0.755; Method for the descriptive analysis of the results of the size used. According to the results based on the data collection instrument research concludes that the product quality is good in the business of spas Yvisa district of La Victoria, 2014 period.

**Keywords:** quality, product design, fulfillment, excellence.