



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

**La calidad en la Empresa Servicios Frigoríficos en producción de mondongo
en Ventanilla, Lima- 2016**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN NEGOCIOS INTERNACIONALES

AUTOR:

MOLINA RODRIGUEZ, CARLOS RONNIE

ASESOR:

DR. RANDALL JESÚS SEMINARIO UNZUETA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

MERCADOS EMERGENTES

**LIMA – PERÚ
2016**

Página del Jurado

Presidente

Secretario

Vocal

Dedicatoria

A mis padres con todo el amor del mundo,
en especial a mí querida madre. A mis
profesores por su paciencia.

Agradecimiento

Un agradecimiento especial al profesor Randall Jesús Seminario Unzueta, quien fue las principales guías para que este proyecto se desarrolle satisfactoriamente en estos últimos ciclos y así sea un gran aporte para los lectores. Y también a la empresa Servicios Frigoríficos por la información brindada y sus aportes que permitieron realizar esta investigación por su tiempo y apoyo.

Dedicatoria de Autenticidad

Yo Carlos Ronnie Molina Rodriguez con DNI N° 47836846 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Negocios Internacionales, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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.

Lima 30 de junio del 2016

MOLINA RODRIGUEZ, CARLOS RONNIE

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante usted la Tesis titulada “La calidad en la Empresa Servicios Frigoríficos de producción de mondongo en Ventanilla - Lima 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciado en Negocios Internacionales.

MOLINA RODRIGUEZ, CARLOS RONNIE

INDICE

Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Dedicatoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	1
1.1 Realidad problemática	2
1.2 Formulación del problema.....	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.2 Problemas específicos.....	4
1.3 Justificación, relevancia y contribución.....	4
1.3.1 Teórica.....	5
1.4 Objetivos	5
1.4.1 Objetivo general.....	5
1.4.2 Objetivos específicos	5
CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL	7
2.1 Antecedentes	7
2.1.1 Antecedentes Nacionales	7
2.1.2 Antecedentes Internacionales	10
2.2 Marco teórico.....	12
2.2.1 Definición de calidad	12
2.2.2 Dimensión 1: Producto	14
Dimensión 2: Usuario.....	14
Dimensión 3: Valor.....	15
Dimensión 4: Manufactura	17
Dimensión 5: Cliente	18
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	20
3.1 Hipótesis.....	12
3.2 Identificación de variable	12
3.3 Descripción de variables	12
3.3.1 Definición conceptual.....	12

3.3.2 Definición operacional	13
3.4 Operacionalización de la variable: Calidad	35
CAPÍTULO IV: MARCO METODOLOGICO.....	36
4.1 Tipos y diseño de Investigación	37
4.2 Población, muestra y muestreo.....	38
4.3 Criterios de selección.....	39
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
4.5 Validación y confiabilidad del instrumento.....	39
4.7 Métodos de análisis de datos	40
CAPÍTULO V: RESULTADOS.....	42
5.1 Resultados estadísticos.....	42
5.2 DISCUSIÓN.....	49
5.3 CONCLUSIONES	50
5.4 RECOMENDACIONES.....	52
5.5 Referencias bibliográficas	54
ANEXOS	56
Anexo 1: Matriz de consistencia	57
Anexo 2 Instrumento de Medición	59
Anexo 03 Validación del Instrumento (Juicio de Expertos)	62

RESUMEN

Esta investigación tuvo por objetivo determinar las gestiones de calidad que hay en el procesamiento de mondongo para la exportación en la empresa Servicio Frigoríficos en Lima-Ventanilla 2016. Es un trabajo de diseño no experimental de corte transversal de tipo descriptivo, no probabilístico, la población y la muestra fue de 23 empleados de dicha empresa. Se trabajó con el instrumento de recolección de datos (cuestionario), se procedió a trabajar los resultados generando una base de datos para el procesamiento estadístico con SPSS versión 22.0. utilizando el porcentaje de frecuencias.

Palabra clave: Calidad

ABSTRACT

This research aimed to determine the quality managements that are in the processing of tripe for export in the company Service Refrigeration in Lima - Ventanilla 2016. It is a work of non-experimental design cross-sectional descriptive, not probabilistic population and the sample was 23 employees of the company . We worked with the data collection instrument (questionnaire), we proceeded to work the results generating a database for statistical processing with SPSS version 22.0. Using the percentage frequency.

Key Word: Quality