



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE UN DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA  
MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE  
BRINDA GLAMOUR GYM, SALON Y SPA S.R.L EN LA  
CIUDAD DE PIURA 2013**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**BACH. CHANDUVI GÓMEZ, KIARA MERCEDES LIBET**

**ASESOR:**

**LIC. ROJAS ARANA, IVANA LILIANA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**DESARROLLO EMPRESARIAL**

**PIURA – PERÚ**

**2013**

# JURADO CALIFICADOR



MG. Sánchez Pacheco, Luis  
PRESIDENTE



DR. Lazo Sánchez, Martin  
SECRETARIO



LIC. Rojas Arana, Ivana  
VOCAL

## DEDICATORIA

### **A MIS PADRES:**

A mi mamá; Ana Gómez, quien trabajó día y noche por darme lo mejor del mundo, mi estudio. Y me enseñó a ser fuerte, honesta y responsable. Quien a pesar de todo siempre me apoya, porque sin su ayuda no estuviera culminando este importante logro de mi vida.

A mi papá; Julio Chanduvi, por creer en mis metas y mostrarme su apoyo y respaldo incondicional.

Sé que para ambos esta etapa de mi vida es muy especial igual que para mí.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi Dios por bendecirme, darme la fuerza para superar obstáculos a lo largo de mi vida y por hacer posible este logro.

A Andrick García, mi motor y motivo, por darme el empuje que necesitaba cada día y por enseñarme a ser paciente, constante y perseverante.

A mis padres, por brindarme su apoyo moral y económico a lo largo de mi vida.

A la universidad privada César Vallejo por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional, permitiéndome el logro de mis metas y objetivos

A mi asesora Ivana Rojas y a mi metodólogo Luis Sánchez, sus experiencias y guía metodológica facilitaron la elaboración de un producto de alta calidad y fiabilidad y del cual me siento orgullosa.

A Carmen Rosa Herrera, por brindarme la oportunidad de realizar mis prácticas en su empresa donde surgió la idea de la presente tesis y facilitarme la información que necesite.

A mis profesores; Víctor Flores, Nélide Rodríguez, Blanca Álvarez, Nancy Vílchez y Juan Lerggios, sus clases me desarrollaron como profesional.

A todos ellos, muchas gracias, que Dios los bendiga.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Kiara Mercedes Lisbet Chanduvi Gómez, con DNI N° 47163063, 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 Administración, 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.

Piura, 2 de noviembre de 2013

.....  
Kiara Mercedes Lisbet Chanduvi Gómez

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Propuesta de un Diseño Organizacional para mejorar la calidad de los servicios que brinda GLAMOUR GYM, SALON Y SPA S.R.L”, con la finalidad de analizar y proponer un Diseño organizacional definido para mejorar la calidad de los servicios que ofrece la empresa GLAMOUR GYM, SALON Y SPA, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciada Administrativa.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

**LA AUTORA**

## ÍNDICE

<b>RESUMEN</b> .....	VIII
<b>ABSTRACT</b> .....	IX
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	9
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b> .....	29
2.1. Variables.....	29
2.2. Operacionalización de variables.....	30
2.3. Metodología.....	31
2.4. Tipos de estudio.....	31
2.5. Diseño de investigación.....	31
2.6. Población, muestra y muestreo.....	31
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
2.8. Métodos de análisis de datos.....	32
2.9. Aspectos éticos.....	32
<b>III. ANÁLISIS Y RESULTADOS</b> .....	34
3.1. Análisis Situacional de la empresa.....	34
3.2. Resultados.....	42
<b>IV.DISCUSIÓN Y CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS</b> .....	61
4.1. Discusión.....	63
4.2. Contrastación de hipótesis.....	64
<b>V.PROPOSTA DE UN DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA GLAMOUR GYM, SALON Y SPA S.R.L.</b> .....	66
<b>VI: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS</b> .....	131
6.1. Conclusiones.....	131
6.2. Sugerencias.....	132
<b>VII:REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA</b> .....	133
<b>ANEXOS</b> .....	135

## RESUMEN

El actual mundo empresarial presenta una creciente presión competitiva y cambios constantes, es por ello que el diseño organizacional se ha convertido en una de las prioridades más importantes para las organizaciones ya que tiene implicaciones esenciales en la capacidad de la organización para enfrentar contingencias y lograr una ventaja competitiva. Es por ello que el objetivo general de la presente investigación es analizar y proponer un diseño organizacional definido para mejorar la calidad de los servicios que ofrece la empresa GLAMOUR GYM, SALON Y SPA S.R.L. El presente estudio se basa en una investigación de tipo descriptiva correlacional; puesto que este estudio mide de manera más independiente los conceptos o variables, para decir cómo se manifiesta, además analiza y estudia la relación entre las variables para conocer su nivel de influencia. La población del estudio es finita y está constituida por los trabajadores de dicha empresa y sus clientes exclusivos. Por lo cual la muestra de la primera población son los veinte colaboradores de la empresa y la muestra de la segunda población es de ciento veinte clientes. Una vez recolectados los datos mediante la encuesta fueron registrados, tabulados y codificados en software SPSS para su análisis, obteniendo como resultados que la empresa GLAMOUR no está debidamente organizada con un diseño organizacional que alinee los elementos básicos de toda organización, simplemente es dirigido por la dueña del negocio y sus socios de una manera empírica, lo cual está provocando la desorganización en toda la empresa y afectando la calidad del servicio.

**Palabras clave:** diseño organizacional, calidad de servicios

## **ABSTRACT**

Today's business world has a growing competitive pressure and constant change, which is why organizational design has become one of the top priorities for organizations as it has essential implications for the ability of the organization to deal with contingencies and achieve competitive advantage. That is why the overall objective of this research is to analyze and propose a defined organizational design to improve the quality of services offered by the company GLAMOUR GYM, SPA AND SALON SRL. The present study is based on a descriptive correlational research, as this study measures more independently concepts or variables, to say how it manifests also analyzes and studies the relationship between the variables for their level of influence. The study population is finite and consists of; workers of that company and its exclusive clients. Therefore the sample populations are the first twenty employees of the company and the sample from the second population is one hundred twenty customers. Once the data is collected through the survey were recorded, tabulated and coded software SPSS for analysis, obtaining as results the company GLAMOUR is not properly organized with organizational design to align the basic elements of any organization, it's just run by the business owner and its partners in an empirical way, which is causing disruption across the enterprise and affecting the quality of service.

**Key word:**organizational design, quality of services