



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**APLICACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, EN LA
RENTABILIDAD DE LA EMPRESA JARET´S EN INDEPENDENCIA –
2017.**

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

AUTORA

PLACIDO RIVERA ESTEFANI JANET

ASESOR

DR. VÍCTOR DEMETRIO DAVILA ARENAZA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA - PERU

AÑO 2017

PÁGINA DEL JURADO

Dr. Dávila Arenaza, Víctor Demetrio
Presidente

Dr. Diaz Saucedo, Antonio
Secretario

Dr. Fernández Saucedo, Narciso
Vocal

Dedicatoria

Mi tesis lo dedico con todo mi amor y cariño a mi amada madre Liliana Janet Rivera Gonzales por su sacrificio y esfuerzo, para darme una carrera profesional a pesar de las dificultades que se presentó en mi camino universitario siempre estuvo dándome aliento para seguir adelante y no dejó que me rindiera en el camino.

A mi hermana Jarumi Briset Placido Rivera por su apoyo y aliento durante estos años para seguir adelante y sea perseverante para cumplir con mis ideales.

A mi tío Roberto Rivera Gonzales, que más que un tío, se convirtió en mi amigo y apoyo moral durante estos años de mi carrera.

A mí amada familia Rivera Gonzales que siempre me impulsaron y me mostraron su respaldo. Sobre todo los consejos de mis abuelos Liliana y Vidal y mis tíos que se convirtieron en el combustible para lograr lo que hoy en día se concluyen, mi etapa universitaria.

Agradecimiento

Primero agradecer a la universidad Cesar Vallejo por permitir ser parte de ella y abierto las puertas de su seno científico para estudiar mi carrera, así como a los diferentes docentes que brindaron sus conocimientos y su apoyo.

Agradezco también a mi asesor de tesis el Dr. Dávila Arenaza Víctor, por haber compartido sus capacidades y conocimientos, también por la paciencia que tuvo para guiarme durante todo el desarrollo de la tesis.

Agradezco a Carlos Alejos Rosales, por todo su apoyo y motivación para poder lograr culminar mi tesis y mi carrera profesional. Primero como un amigo y hoy en día como un padre.

Agradezco también a la Sra. Dalinda Huarhuachi y al Sr. Salomón Quino; quienes gracias a su voto de confianza impulsaron el inicio de este camino universitario

Y para finalizar, agradecer a todos mis compañeros de clase durante estos años, ya que gracias al compañerismo, amistad y apoyo moral han aportado a mis ganas de seguir adelante y culminar la carrera profesional.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Placido Rivera, Estefani Janet con DNI N° 46890702, 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 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 auténticas 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, diciembre del 2017

Placido Rivera, Estefani Janet

PRESENTACIÓN

Estimados señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “APLICACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD, EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA JARET’S EN INDEPENDENCIA - 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Placido Rivera, Estefani Janet

Índice

PÁGINA DEL JURADO	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
RESUMEN	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
Realidad problemática	1
1.2. Trabajos previos.....	2
1.2.1. Internacional	2
1.2.2. Nacional.....	4
1.3. Teorías relacionadas al tema	6
1.3.1. Teorías científicas	6
1.3.2. Teorías relacionadas a la variable gestión de calidad	7
1.3.3. Teorías relacionadas a la variable Rentabilidad	8
1.4. Formulación del problema.....	8
1.4.1 Problema general	8
1.4.2 Problemas específicos	9
1.5. Justificación del estudio	9
1.5.1. Social	9
1.5.2. Práctica	9
1.5.3. Conveniencia	9
1.6. Hipótesis.....	9
1.6.1. Hipótesis general.....	9
1.6.2 Hipótesis específicas	10
1.7. Objetivos.....	10
1.7.1. Objetivo principal	10
1.7.2. Objetivos específicos.....	10
II.MÉTODO	11
2.1. Diseño de Investigación	11

2.1.1. Enfoque	11
2.1.2. Diseño	11
2.1.3. Nivel	11
2.1.4. Tipo	12
2.2. Variables, Operacionalización	12
2.3. Población y muestra	20
2.3.1. Población	20
2.3.2. Muestra	20
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
2.4.1Técnicas	20
2.4.2. Instrumento.....	20
2.4.3. Validez y confiabilidad	21
2.5. Métodos de análisis de datos	23
2.6. Aspectos éticos	24
III. RESULTADOS	25
3.1. Estadística descriptiva.....	25
3.1.1. Variable independiente Gestión de calidad	25
3.2. Estadística inferencial	29
3.2.1. Prueba de hipótesis.....	29
3.2.2. Contrastación de hipótesis general.....	31
3.2.3. Contrastación de hipótesis específica N°1.....	34
Prueba de hipótesis general específica N°1.....	35
3.2.4. Contrastación de hipótesis específica N°2.....	37
Prueba de hipótesis general específica N°2.....	38
3.2.5. Contrastación de hipótesis específica N°3.....	40
3.2.6. Ecuación econométrica	44
IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	45
V. CONCLUSIONES	50
VI. RECOMENDACIONES	51
VII. REFERENCIAS	53
ANEXO	56
Anexo. Instrumento de Medición	56
Anexo. Matriz de Consistencia	58
Anexo. Validación del Instrumento	59

RESUMEN

La tesis tuvo como objetivo “determinar la influencia de la gestión de calidad en la rentabilidad de la empresa Jaret’s en Independencia – 2017”. La población estuvo conformada por 50 colaboradores y la muestra fue la misma población y la información fue recogida mediante la técnica la encuesta y a través del instrumento cuestionario. Dichos datos fueron procesados a través del programa SPSS, utilizando la estadística descriptiva e inferencial. Lográndose como resultado que la influencia del sistema de gestión de calidad es positiva alta muy fuerte, con un 74,8% en la rentabilidad.

Palabras clave: Gestión de Calidad, Rentabilidad

ABSTRACT

The objective of the thesis was "to determine the influence of quality management on the profitability of the Jaret's company in Independencia - 2017". The population consisted of 50 collaborators and the sample was the same population and the information was collected through the survey technique and through the questionnaire instrument. Achieving as a result that the influence of the quality management system is very high positive high, with 74.8% in profitability.

Key Words: Quality Management, Cost effectiveness