



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CALIDAD DE SERVICIO Y ÉTICA PROFESIONAL PARA EL ÉXITO DE
UN SPA EN LIMA METROPOLITANA 2013**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

JULIE VANESSA VISAG VALENCIA

ASESOR:

MG. MARTHA AMES COCA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

DIRECCIÓN

LIMA- PERÚ

2013

Página del jurado

Mg. Fernando Luis Márquez Caro

Presidente

Mg. José Luis Fernández Dávila Villafuerte

Secretario

CPC Genaro Edwin Sandoval Nizama

Vocal

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi familia en especial a mi madre, de quien obtuve su apoyo incondicional en todo momento, con la finalidad de culminar satisfactoriamente con este tema.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer de forma muy especial a mi asesor quien con su apoyo y orientación pude realizar este proyecto. A mi familia, a una persona muy especial y amigos que me alentaron a seguir adelante aun en los momentos más difíciles, quienes nunca dejaron de confiar en mí.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Julie Vanessa Visag Valencia, con DNI N° 42222300, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar 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.

Lima, setiembre del 2013

Julie Vanessa Visag Valencia

PRESENTACION

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “*Calidad de servicio y ética profesional para el éxito de un spa en Lima metropolitana 2013*” con la finalidad determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la ética profesional para el éxito de un spa en Lima metropolitana en el 2013, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Julie Vanessa Visag Valencia

INDICE

	Pag.
RESUMEN	
ABSTRACT	
I. INTRODUCCIÓN	1
Antecedentes de la investigación	4
Justificación	23
Problema	24
Hipótesis	26
Objetivos	27
II. MARCO METODOLÓGICO	28
2.1 Variables	28
2.2 Operacional de las variables	29
2.3 Metodología	30
2.4 Tipos de estudio	30
2.5. Diseño	31
2.6. Población, muestra y muestreo	32
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
2.8. Métodos de análisis de datos	33
2.9 Aspectos éticos	33
III. RESULTADOS	34
3.1. Prueba de Validez del Instrumento	35
3.2. Prueba de Confiabilidad de Alfa de Conbrach	35
3.3. Resultados de la Variable de Calidad de Servicio	41
3.4. Resultados de la Variable de Ética Profesional	69
3.5. Contrastación de las Hipótesis	94

IV. DISCUSIÓN	102
V. CONCLUSIONES	105
VI. RECOMENDACIONES	106
VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	108
VIII: ANEXOS	110

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado Calidad de servicio y ética profesional para el éxito de un Spa en Lima metropolitana en el 2013; tuvo como objetivo determinar la relación de la calidad de servicio con la ética profesional para el éxito de los spa en Lima metropolitana en el 2013; para lo cual la investigación desarrollada es de tipo descriptivo correlacional y enfoque cualitativo, se tomó una población de 100 clientes de los 20 Spa visitados ubicados en Lima Metropolitana. El muestreo aplicado es de origen ya que al ser la muestra será similar a la población establecida. La técnica que se utilizó fue encuesta para ambas variables y el instrumento fue un cuestionario con preguntas cerradas de tipo Likert con 5 respuestas. Las variables se medirán a través de las dimensiones aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía para el caso de la calidad de servicio y deontología y práctica profesional para la ética profesional; basándome en las teorías administrativas estudiadas y corroboradas por los antecedentes y en el marco teórico descritos en la presente investigación. El procesamiento de los datos se realizara a través del programa estadístico SPSS versión 21.0, con la cual se realizaran los resultados descriptivos de las preguntas y la contrastación de las hipótesis a través del Chi Cuadrado, para luego desarrollar la discusión, las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

Palabras claves: Calidad de servicio, ética profesional, aspectos tangibles, fiabilidad, empatía, deontología, éxito.

ABSTRACT

This research work entitled Quality of service and professional ethics for the success of the Spa in metropolitan Lima in 2013, aims to determine the relationship of service quality to professional ethics for the success of the spas in Metropolitan Lima in 2013, for which research is developed correlational descriptive and qualitative approach, a population of 100 customers visited the Spa 20 located in Lima was taken. The sample is applied to the source because the sample will be similar to the established population. The technique used was to survey both variables and the instrument was a questionnaire with closed questions Likert responses 5. The variables will be measured through the dimensions tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy for the case of service quality and professional ethics and practice professional ethics, based on the theories studied and corroborated by administrative records and the theoretical framework described in this investigation. The data processing is carried out through the SPSS version 21.0 , with which the descriptive results of the questions and the testing of hypotheses through the Chi Square were made, and then developing the discussion , conclusions and recommendations research .

Keywords: Quality of service, professional ethics, tangible aspects, reliability, empathy, ethics, success.