



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

“Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y satisfacción de los clientes de la empresa Monkey Park, Huaraz - 2019”

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Bachiller en Ingeniería Industrial**

AUTORES:

Cueva Salvador Brighit Nataly (ORCID: 0000-0001-5262-1720)

Santillán Garay Kenyi Darwin (ORCID: 0000-0002-6362-9995)

ASESOR:

Dr. Vega Huincho Fernando (ORCID: 0000-0003-0320-5258)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de la calidad

HUARAZ – PERÚ

2019

Dedicatoria

En primer lugar, dedicamos este trabajo de investigación a Dios todo poderoso y a la Virgen de Peregrina quienes fueron nuestro soporte espiritual y por ser quienes nos impulsaron a seguir a lo largo de nuestras vidas, afrontando los retos que cada día se nos presentan.

A nuestros padres Pedro, Cecilia, Vicente y Elva por el apoyo incondicional en la realización de esta tesina, por su gran apoyo en todas las etapas de nuestras vidas, por inculcarnos valores y sabios consejos que nos ayudaron la formación profesional y personal, por enseñarnos a ser perseverantes para conseguir todas nuestras metas. Gracias por siempre creer en nosotros.

Bright y Kenyi

Agradecimiento

Le damos las gracias a nuestra casa superior de estudios Universidad César Vallejo, por habernos enseñado a lo largo de nuestra carrera, y por brindarnos una vida llena de aprendizajes y experiencias.

Agradecemos a nuestros profesores por habernos formado personalmente y profesionalmente todos estos tiempos, por sus sabios consejos en diversos temas académicos.

A nuestro asesor Dr. Fernando Vega Huincho por la asesoría y el apoyo brindado desinteresadamente para la culminación de nuestra tesina.

Declaratoria de autenticidad:

Yo, Cueva Salvador Brighit Nataly identificado con DNI N° 75762043 y, Santillán Garay Kenyi Darwin identificado con DNI N° 72581814, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de ingeniería, Escuela de Ingeniería de Industrial, declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaramos también bajo juramento que los datos estadísticos que mostramos en el presente trabajo de investigación son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad correspondiente ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Huaraz, 13 de diciembre de 2019

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	13
2.1.Tipo y diseño de investigación:.....	13
2.2.Población y muestra, selección de la unidad de análisis.....	15
2.3.Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad:	15
2.4.Procedimiento:.....	16
2.5.Métodos de análisis de datos:	16
2.6.Aspectos éticos:.....	16
III. RESULTADOS	17
IV. DISCUSIÓN.....	25
V. CONCLUSIONES.....	30
VI. RECOMENDACIONES:	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	34
ANEXO 01: Matriz de consistencia	
ANEXO 02: Instrumentos	
Ficha técnica de los instrumentos	
Validez de los instrumentos	
Confiabilidad de los instrumentos	
ANEXO 03: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio	
ANEXO 04: Base de datos	
ANEXO 05: Panel Fotográfico	

RESUMEN

El problema que abordó la presente investigación, fue el desconocimiento de la relación entre el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y la satisfacción de los clientes de la empresa Monkey Park, Huaraz – 2019. Para ello, se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre las dos variables estudiadas, desarrollándose con el enfoque cuantitativo basado en análisis estadístico, con diseño de investigación no experimental – Correlacional, evitando la manipulación de las variables y solo analizando la relación que presentan. La hipótesis consistió en que existe relación positiva entre las dos variables. Durante la investigación se trabajó con una población de 50 usuarios, que recurren a diario a utilizar los juegos y la muestra estuvo conformada la misma cantidad que la población, extraída mediante un muestreo no probabilístico a criterio de los investigadores, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, llegando a la conclusión que existió una relación positiva y significativa ($Rho = 0.749$; $Sig. = 0.000$) entre el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y satisfacción de los clientes del Monkey Park, Huaraz – 2019, evidenciando que la empresa requiere mejorar el sistema de gestión de calidad para que pueda asegurar el servicio a sus clientes y mantenerlo satisfechos cuando acuden a los diferentes juegos.

Palabras clave: Sistema de gestión de calidad (ISO 9001:2015), satisfacción de los clientes, confianza, expectativa y rendimiento percibido.

ABSTRACT

The problem that addressed this research was the lack of knowledge of the relationship between the ISO 9001:2015 quality management system and the customer satisfaction of Monkey Park, Huaraz – 2019. To this end, it was set as a general objective: To determine the relationship between the two variables studied, developing with the quantitative approach based on statistical analysis, with non-experimental research design – Correlation, avoiding manipulation of variables and only by analyzing the relationship they present. The hypothesis was that there is a positive relationship between the two variables. During the research, a population of 50 users were worked, who resorted daily to using the games and the sample was made up of the same amount as the population, extracted by a non-probabilistic sampling at the discretion of the researchers, the technique used was the survey and the instrument the questionnaire, concluding that there was a positive and significant relationship ($Rho = 0.749$; $Gis. = 0.000$) between the ISO 9001:2015 quality management system and customer satisfaction of Monkey Park, Huaraz – 2019, showing that the company needs to improve the quality management system so that it can ensure service to its customers and maintain it satisfied when they go to the different games.

Keywords: Quality management system (ISO 9001:2015), customer satisfaction, confidence, expectation and perceived performance.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VEGA HUINCHO FERNANDO, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA y Escuela Profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, asesor(a) del Trabajo de Investigación / Tesis titulada: "SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 Y SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA MONKEY PARK, HUARAZ - 2019", del (los) autor (autores) CUEVA SALVADOR BRIGHIT NATALY y SANTILLAN GARAY KENYI DARWIN, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el Trabajo de Investigación / Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

Huaraz, 9 de diciembre de 2020

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VEGA HUINCHO FERNANDO DNI: 32836979 ORCID 0000-0003-0320-5258	Firmado digitalmente por: FVEGAH el 9 Dic 2020 22:55:53