

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



TESIS

**“Percepción de la calidad del producto de agua de mesa Tocache,
del distrito de Tocache - 2023”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

AUTORA: Godoy Rituay, Maria Hevel

ASESORA: Agui Esteban, Keli

HUÁNUCO – PERÚ

2023

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión Administrativa

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título

Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Código del Programa: P36

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 46174751

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22498331

Grado/Título: Maestro en gerencia pública

Código ORCID: 0000-0003-4952-780X

DATOS DE LOS JURADOS:

| N° | APELLIDOS Y NOMBRES | GRADO | DNI | Código ORCID |
|----|----------------------------------|--|----------|---------------------|
| 1 | Linares Beraun, William Giovanni | Maestro en gestión pública para el desarrollo social | 07750878 | 0000-0002-4305-7758 |
| 2 | Ortega Buleje, Vicky Evely | Magister en ingeniería industrial mención en gestión empresarial | 22503140 | 0000-0001-5066-3759 |
| 3 | Huerto Orizano, Diana | Maestra en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos | 40530605 | 0000-0003-1634-6674 |

D

H

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **08:30 horas del día 18 del mes de diciembre del año 2023**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron la sustentante y el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

| | |
|---------------------------------------|--------------|
| Mtro. William Giovanni Linares Beraun | (Presidente) |
| Mtra. Vicky Evely Ortega Buleje | (Secretario) |
| Mtra. Diana Huerto Orizano | (Vocal) |

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N.º 1780-2023-D-FCOMP-PAAE-UDH** para evaluar la Tesis intitulada "**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL PRODUCTO DE AGUA DE MESA TOCACHE, DEL DISTRITO DE TOCACHE - 2023**", presentada por la Bachiller, **GODOY RITUAÿ, María Hevel**, para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándola aprobada con el calificativo cuantitativo de 15 Quince y cualitativo de bueno (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **9:10 horas del día 18 del mes de diciembre del año 2023**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


Mtro. William Giovanni Linares Beraun
N° DNI 07750878
Código ORCID: 0000-0002-4305-7758
PRESIDENTE


Mtra. Vicky Evely Ortega Buleje
N° DNI 22503140
Código ORCID: 0000-0001-5066-3759
SECRETARIO


Mtra. Diana Huerto Orizano
N° DNI 40530605
Código ORCID: 0000-0003-1634-6674
VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Yo, **KELI AGUI ESTEBAN**, asesor(a) del PA Administración de Empresas y designado(a) mediante documento: Resolución N° 1780-2023-D-FCOMP-PAAE-UDH del (los) estudiante(s) Maria Hevel Godoy Rituay, de la investigación titulada **“PERCEPCION DE LA CALIDAD DEL PRODUCTO DE AGUA DE MESA TOCACHE, DEL DISTRITO DE TOCACHE -2023”**

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 23% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 19 de febrero de 2024.

Apellidos y Nombres: Agui Esteban, Keli
DNI N° 22498331
Código Orcid N° 0000-0003-4952-780X

GODOY RITUAY MARIA HEVEL.pdf

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | 2% |
| 2 | Submates to Universidad de Huánuco Trabajo del estudiante | 2% |
| 3 | 8ccb5e34-fa71-4de6-8c11-51568563256a.filesusr.com Fuente de Internet | 2% |
| 4 | repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet | 2% |
| 5 | Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante | 1% |
| 6 | Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante | 1% |
| 7 | qdoc.tips Fuente de Internet | 1% |
| 8 | 1library.co Fuente de Internet | 1% |



Keli Agui Esteban

DNI N° 22498331

Código Orcid N° 0000-0003-4952-780X

DEDICATORIA

A mi querida familia, por ser el soporte y ver mis logros que con tanto esfuerzo brindo cada día de mi vida, motivándome constantemente a alcanzar mis anhelos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por protegerme siempre en el camino de mi vida y darme fuerza para superar los obstáculos y dificultades que se puedan presentar.

A la Universidad de Huánuco, por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

A mi asesora, Mtra. Keli Agui Esteban, no solo por su predisposición para guiarme en la realización de mi tesis, sino también por sus consejos para mi crecimiento profesional.

A mi padre y mis tíos, que son un ejemplo de lucha y perseverancia, porque me enseñaron a no rendirme frente a las adversidades y fueron mi mayor soporte durante la elaboración de este trabajo.

ÍNDICE

| | |
|--|------|
| DEDICATORIA | II |
| AGRADECIMIENTO | III |
| ÍNDICE..... | IV |
| ÍNDICE DE TABLAS | VI |
| ÍNDICE DE FIGURAS..... | VII |
| RESUMEN..... | VIII |
| ABSTRACT..... | IX |
| INTRODUCCIÓN..... | X |
| CAPÍTULO I..... | 12 |
| PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN..... | 12 |
| 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA..... | 12 |
| 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | 13 |
| 1.2.1. PROBLEMA GENERAL | 13 |
| 1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS..... | 13 |
| 1.3. OBJETIVOS..... | 14 |
| 1.3.1. OBJETIVO GENERAL | 14 |
| 1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 14 |
| 1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN | 15 |
| 1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA | 15 |
| 1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA..... | 15 |
| 1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA..... | 15 |
| 1.5. LIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN..... | 15 |
| 1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN..... | 15 |
| CAPÍTULO II..... | 16 |
| MARCO TEÓRICO | 16 |
| 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN | 16 |
| 2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES | 16 |
| 2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES | 17 |
| 2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES..... | 18 |
| 2.2. BASES TEÓRICAS | 19 |
| 2.2.1. CALIDAD DEL PRODUCTO | 19 |
| 2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES..... | 30 |

| | |
|---|----|
| 2.4. VARIABLE | 31 |
| 2.4.1. VARIABLE UNICA..... | 31 |
| 2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE | 32 |
| CAPÍTULO III | 34 |
| METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN | 34 |
| 3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN | 34 |
| 3.1.1. ENFOQUE | 34 |
| 3.1.2. ALCANCE O NIVEL | 34 |
| 3.1.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN | 35 |
| 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA | 35 |
| 3.2.1. POBLACIÓN | 35 |
| 3.2.2. MUESTRA..... | 35 |
| 3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS... 36 | |
| 3.3.1. TÉCNICA | 36 |
| 3.3.2. INSTRUMENTO..... | 37 |
| 3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN | 37 |
| CAPÍTULO IV..... | 38 |
| RESULTADOS..... | 38 |
| 4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS | 38 |
| CAPÍTULO V..... | 50 |
| DISCUSIÓN DE RESULTADOS..... | 50 |
| CONCLUSIONES | 54 |
| RECOMENDACIONES..... | 58 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 62 |
| ANEXOS..... | 64 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Operación de variables | 32 |
| Tabla 2 Población | 35 |
| Tabla 3 ¿Considera usted al consumir agua de mesa Tocache, cumple con todos los requisitos que exige el producto? | 38 |
| Tabla 4 ¿Considera usted que Agua de mesa Tocache se encuentra entre sus gustos y preferencias personales? | 39 |
| Tabla 5 ¿Considera usted que agua de mesa Tocache satisface sus necesidades? | 40 |
| Tabla 6 ¿Considera usted que Agua de mesa Tocache tiene un diseño atractivo? | 41 |
| Tabla 7 ¿Considera usted que al consumir agua de mesa Tocache se encuentra dentro del plazo de vencimiento? | 42 |
| Tabla 8 ¿La calidad de agua de mesa Tocache es confiable? | 43 |
| Tabla 9 ¿Usted ha experimentado algunos defectos en el producto que afectaron su satisfacción? | 44 |
| Tabla 10 ¿Considera usted que el proceso de entrega de "Agua de Mesa Tocache" se realiza en el tiempo prometido? | 45 |
| Tabla 11 ¿Considera usted que el tiempo en atender las llamadas para los pedidos es oportuna? | 46 |
| Tabla 12 ¿El precio de agua de mesa Tocache es accesible en comparación a productos similares del mercado? | 47 |
| Tabla 13 ¿Considera usted que agua de mesa Tocache refleja sus atributos que brinda en su publicidad? | 48 |
| Tabla 14 ¿El producto que ofrece la empresa es de calidad? | 49 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1 ¿Considera usted al consumir agua de mesa Tocache, cumple con todos los requisitos que exige el producto? | 38 |
| Figura 2 ¿Considera usted que Agua de mesa Tocache se encuentra entre sus gustos y preferencias personales? | 39 |
| Figura 3 ¿Considera usted que agua de mesa Tocache satisface sus necesidades? | 40 |
| Figura 4 ¿Considera usted que Agua de mesa Tocache tiene un diseño atractivo? | 41 |
| Figura 5 ¿Considera usted que al consumir agua de mesa Tocache se encuentra dentro del plazo de vencimiento? | 42 |
| Figura 6 ¿La calidad de agua de mesa Tocache es confiable? | 43 |
| Figura 7 ¿Usted ha experimentado algunos defectos en el producto que afectaron su satisfacción? | 44 |
| Figura 8 ¿Considera usted que el proceso de entrega de "Agua de Mesa Tocache" se realiza en el tiempo prometido? | 45 |
| Figura 9 ¿Considera usted que el tiempo en atender las llamadas para los pedidos es oportuna? | 46 |
| Figura 10 ¿El precio de agua de mesa Tocache es accesible en comparación a productos similares del mercado? | 47 |
| Figura 11 ¿Considera usted que agua de mesa Tocache refleja sus atributos que brinda en su publicidad? | 48 |
| Figura 12 ¿El producto que ofrece la empresa es de calidad? | 49 |

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo, describir la “Percepción de la calidad del producto de agua de mesa Tocache, del distrito Tocache - 2023”.

La metodología fue dada por la investigación de tipo aplicada el cual se desarrolló por medio de un enfoque cuantitativo, cuyo alcance es el descriptivo y cuyo diseño es no experimental. La población de investigación de este estudio está conformada por un conjunto de 18,210 habitantes que residen en la zona urbana del Distrito de Tocache, donde la muestra fue de 376 habitantes pertenecientes de la zona. La técnica y el instrumento que se aplicó fue la encuesta y el cuestionario. Según los resultados encontrados se pudo identificar la percepción sobre la calidad del agua de mesa Tocache es crucial para entender las opiniones y actitudes de los consumidores. A través de los consumidores se muestra una confianza significativa en la pureza y seguridad del producto, revelando una percepción positiva de la calidad de agua de mesa Tocache. Sin embargo, también señala áreas de mejora, especialmente en aspectos específicos, que podrían impactar en la confianza y percepción de algunos consumidores. Concluye que esencial para el desarrollo de estrategias que fortalezcan aún más la satisfacción de los consumidores con relación a este producto. Demostrando también en la tabla N°8 que el 39.1% de los encuestados indican estar totalmente de acuerdo en que la calidad de agua de mesa es confiable para su consumo. Ya que cumplen con todas las perspectivas correspondientes hacia un buen consumo de calidad del producto.

Palabras clave: calidad de concepción, calidad del producto, calidad de diseño, calidad de entrega agua de mesa.

ABSTRACT

The objective of this research is to describe the “Perception of the quality of the Tocache table water product, from the Tocache district - 2023”.

The methodology was given by applied research which was developed through a quantitative approach, whose scope is descriptive and whose design is non-experimental. The research population of this study is made up of a group of 18,210 inhabitants who reside in the urban area of the Tocache District, where the sample was 376 inhabitants belonging to the area. The technique and instrument that was applied was the survey and the questionnaire. According to the results found, it was possible to identify the perception of the quality of Tocache table water, which is crucial to understanding the opinions and attitudes of consumers. Consumers show significant confidence in the purity and safety of the product, revealing a positive perception of the quality of Tocache table water. It concludes that specific aspects may impact consumer confidence. This understanding is essential for the development of strategies that further strengthen consumer satisfaction in relation to this product. Also demonstrating in table No. 8 that 39.1% of those surveyed indicate that they totally agree that the quality of table water is reliable for consumption. Since they meet all the corresponding perspectives towards good consumption of product quality.

Keywords: quality of conception, quality of the product, quality of design, quality of delivery table water.

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de investigación los ciudadanos en Perú a menudo mezclan el significado de "agua mineral" y "agua tratada". Según Gerardo Bouroncle, un especialista en nutrición que contribuyó a un informe de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2009), cualquier agua libre de bacterias y proveniente de fuentes subterráneas se clasifica como agua mineral natural. Aunque puede contener ciertos minerales, estos tienen efectos beneficiosos para la salud de quienes la consumen. En contraste, el agua tratada pasa por procesos de filtración donde se eliminan minerales, bacterias y otros residuos antes de ser envasada en diferentes presentaciones. Dicho esto, el propósito de la investigación es dar una respuesta a la siguiente pregunta planteada, ¿Cómo es la percepción de la calidad de agua de mesa Tocache, del distrito de Tocache – 2023?, para ello se desarrolló de la siguiente manera:

En el 1° capítulo Se abordó el problema de investigación, descripción del problema, la formulación del problema, objetivo general y los objetivos específicos, justificación de la investigación, limitación de la investigación y la viabilidad de la investigación.

En el 2° capítulo Se trató sobre el marco teórico, antecedentes de la investigación según la variable en nivel internacional, nacional y local, bases teóricas, conceptos sobre la variable, dimensiones e indicadores, ya que está investigación no cuenta con hipótesis a criterio de la investigadora.

En el 3° capítulo Se demuestra la metodología que aplico está investigación, también identificando la población y la muestra que se les aplico el instrumento que es el cuestionario para poder procesarlo los resultados correspondientes.

En el capítulo 4° Se presenta los resultados por medio de tablas, figuras y sus interpretaciones correspondientes por cada ítem.

En el capítulo 5° Se demuestra la discusión de resultados por medio de los objetivos y comparándolos con los resultados de otros investigadores de

los antecedentes. Y por último las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Kotler y Keller, (2006), señalan que la “Calidad es el conjunto de características y cualidades de un producto o servicio que influye su capacidad de satisfacer necesidades manifiestas o latentes”.

Las empresas a nivel global establecen estándares de calidad en sus productos como un punto de partida esencial para evolucionar, ajustarse y sobresalir en el entorno competitivo. Este enfoque es adoptado por organizaciones de diversos sectores, y se centra en garantizar al cliente una sensación de satisfacción desde su primer contacto, siendo esencial para asegurar la calidad esperada en los productos o servicios (Morillo, 2020).

La excelencia empresarial brinda a las compañías la oportunidad de destacarse entre sus rivales, ya que las mejoras implementadas se reflejarán en la eficacia y rendimiento en cada paso del proceso de producción. Este progreso conlleva a atraer a clientes que eligen nuestros productos o como también los servicios (Hernández et al. ,2018).

En nuestro estado peruano desde los años 1980 a 2018, tener productos de calidad fue importante para el crecimiento económico del país, la exportación ha sido fundamental para el impulso de la producción interna, donde se ha fortalecido la política comercial implementada por nuestro país durante las últimas tres décadas (Valenzuela et al., 2019).

Las empresas peruanas deben preocuparse por sacar los productos de calidad, ya que de esa manera a los clientes de otros países como del ámbito nacional, podrán sentirse satisfechos, para ello deben de cumplir los estándares de calidad, incluso en las diversas compañías orientadas a la fabricación de alimentos, tienen la mayor responsabilidad de cumplir con los requisitos mínimos ya que si algo sale mal la empresa puede irse a la quiebra

para ello es importante seguir de manera adecuada los procedimientos hasta llegar al consumidor final (Valenzuela et al., 2019).

Los ciudadanos en Perú a menudo mezclan el significado de "agua mineral" y "agua tratada". Según Gerardo Bouroncle, un especialista en nutrición que contribuyó a un informe de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2009), cualquier agua libre de bacterias y proveniente de fuentes subterráneas se clasifica como agua mineral natural. Aunque puede contener ciertos minerales, estos tienen efectos beneficiosos para la salud de quienes la consumen. En contraste, el agua tratada pasa por procesos de filtración donde se eliminan minerales, bacterias y otros residuos antes de ser envasada en diferentes presentaciones.

Por lo tanto, la empresa envasadora de agua de mesa Tocache, está ubicada en el distrito de Tocache, departamento San Martín, lo cual pertenece al ámbito de la creación de bebidas no alcohólicas, se incluye para su distribución, agua purificada y ozonizada en envases de 20 litros, sin embargo, se ha detectado que las ventas han tenido un descenso considerable en los últimos meses porque en su presentación el envase no es el apropiado (10 litros), a su vez no se logra cubrir con todos los pedidos solicitados, por la falta de personal de reparto, hace que exista una inestabilidad laboral y menos ventas, no se alcanza a distribuir en todos los lugares. Esto genera que muchos clientes opten por comprar a la competencia, perdiendo una parte del mercado. Siendo uno de sus objetivos de la empresa ser reconocida en el ámbito local por calidad de su producto.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cómo es la percepción de la calidad de agua de mesa Tocache, del distrito de Tocache – 2023?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cómo es la calidad de concepción de agua de mesa Tocache, del distrito de Tocache – 2023?

- ¿Cómo es la calidad de diseño de agua de mesa Tocache, del distrito de Tocache – 2023?
- ¿Cómo es la calidad de conformidad de agua de mesa Tocache, del distrito de Tocache – 2023?
- ¿Cómo es la calidad de entrega del producto de agua de mesa Tocache, del distrito de Tocache – 2023?
- ¿Como es la calidad percibida de agua de mesa Tocache, del distrito de Tocache – 2023?
- ¿Como es la calidad de servicio de agua de mesa Tocache, de la del distrito de Tocache – 2023?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Describir la percepción de la calidad del producto de agua de mesa Tocache, del distrito de Tocache – 2023.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir la calidad de concepción de agua de mesa Tocache, del distrito de Tocache – 2023.
- Describir la calidad de diseño de agua de mesa Tocache, del distrito de Tocache – 2023.
- Describir la calidad de conformidad de agua de mesa Tocache, del distrito de Tocache – 2023.
- Describir la calidad de entrega de agua de mesa Tocache, del distrito de Tocache – 2023.
- Describir la calidad percibida de agua de mesa Tocache, del distrito de Tocache – 2023.

- Describir la calidad de servicio de agua de mesa Tocache, del distrito de Tocache – 2023.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La explicación teórica que se presenta fue llevada a cabo mediante la aplicación del conocimiento de la calidad del producto. Además, sirvió como referencia para futuros trabajos de investigación.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Es sustentado en gran medida por los resultados derivados de la investigación, ya que permitió a los propietarios de agua de mesa Tocache, conocer la percepción de la calidad del producto por los clientes.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

En esta explicación de los métodos utilizados, se aplicará procedimientos y técnicas con el fin de evaluar cómo se percibe la calidad del agua embotellada Tocache en el distrito de Tocache.

1.5. LIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Las posibles limitaciones que se pudo presentar en la presente investigación fue el tiempo de los clientes de poder contestar los cuestionarios planteados, no contar con el tiempo disponible por el factor laboral, familiar, etc., que realizan en sus vidas cotidianas.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

En la presente investigación, la investigadora dispuso de los recursos necesarios para que pueda llevar a cabo la investigación, como libros virtuales, tesis, artículos, revistas en relación sobre calidad del producto, también tendremos acceso a la empresa debido a que mi persona, laboro en la empresa.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Villacrés (2013), en su trabajo de tesis; “La calidad del producto y su impacto en la fidelidad de los clientes de la Curtiduría Hidalgo de la ciudad de Ambato”, la investigación presenta entornos competitivos donde la satisfacción del cliente se garantiza mediante la calidad de los productos. Sin embargo, esto impulsa a la empresa a realizar ajustes en la producción debido a la falta de fidelidad de los clientes. La ausencia de un manual de control de calidad en los procesos de producción de Curtiduría Hidalgo genera incertidumbre en la dirección de la producción, a la par de la falta de compromiso de los empleados en las labores de la empresa. Estos factores obstaculizan el liderazgo de la compañía y del sector. La investigación resulta crucial para los clientes externos de la organización, quienes, en los análisis efectuados, indicaron la necesidad de mejorar la calidad del cuero, factor clave para mantener la fidelidad de la clientela. Se espera optimizar el talento humano, los recursos materiales y la maquinaria. Asimismo, se proyecta que la investigación contribuya al fortalecimiento de la posición en el mercado. Para llevar a cabo este estudio se emplearon distintos métodos como la observación directa, consultas bibliográficas, definición de variables, formulación de hipótesis y encuestas a los clientes externos para obtener información interna y externa de la empresa. Tras evaluar la información obtenida, se confirmaron las hipótesis para luego elaborar las conclusiones y recomendaciones. En última instancia, se propone la creación de un manual de control de calidad con el objetivo de incrementar las ganancias de la empresa.

Villegas (2013), en su trabajo de tesis “La Calidad del producto y su efecto en la Imagen Corporativa de la Empresa CEPEDA CÍA. LTDA.

de la ciudad de Ambato”. El trabajo da a conocer el impacto que la calidad del producto genera en la imagen corporativa de la industria es de gran relevancia, ya que una buena imagen comunica más que cualquier descripción verbal. El propósito de este estudio es identificar la calidad del producto desarrollado por la empresa, considerando todos los aspectos relacionados con esta variable. Se concluye que este efecto es desfavorable. Como una solución alternativa, se sugiere implementar un Sistema de Gestión de Calidad en la industria para mejorar tanto la calidad como la imagen de las carrocerías metálicas. Esto se lograría a través de la utilización de materia prima de alta calidad y la contratación de mano de obra calificada acorde a las expectativas y estándares de la industria.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Acuña (2019), en su tesis “La Calidad del Producto y la Fidelidad de los Clientes de la Empresa de Prendas de Vestir P.C.V. Importaciones Tacna, 2018” en la Universidad Privada De Tacna. El objetivo de esta investigación de tipo básica o pura es examinar la relación causal entre la calidad de los productos de prendas de vestir y la fidelidad de los clientes en la empresa P.C.V. Importaciones de Tacna. el diseño de la tesis es no experimental y transeccional, lo que implica que no se realizarán experimentos y que el estudio se llevará a cabo en un solo punto en el tiempo. El nivel de investigación se define como explicativo, buscando establecer una relación causa-efecto. La población objetivo consta de 250 clientes que realizan compras mensuales, y la muestra se determinará utilizando una fórmula específica para poblaciones conocidas. Los resultados de la investigación se enfocarán en analizar la influencia dando un impacto en la calidad del producto por medio de la lealtad del cliente en el entorno de la compañía en cuestión. En resumen, se busca adquirir un conocimiento más exhaustivo sobre cómo la calidad del producto influye en la fidelidad de los clientes en esta empresa.

Morillo (2022), en su tesis “calidad del producto y satisfacción de los clientes en la empresa de agua tratada, Tarapoto -2021” en la universidad de Cesar Vallejo, el objetivo determinar la relación entre la calidad del producto y la satisfacción del cliente de la empresa de agua tratada Tarapoto. La calidad del producto es un aspecto crucial que debe ser gestionado en cualquier organización, independientemente de su tamaño, sector o la naturaleza de sus operaciones. Respecto a la metodología, la investigación adoptó un diseño básico con un enfoque cuantitativo, no experimental y de naturaleza descriptiva correlacional. La muestra consistió en 350 clientes, de los cuales 145 pertenecían a empresas de agua tratada. Se implementaron dos cuestionarios adaptados de modelos previos de otros autores y se validaron mediante la técnica de juicio de expertos. Los resultados demostraron una correlación positiva y significativa con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.794. En relación al nivel de calidad del producto, el 59% de los clientes lo calificó como bueno, mientras que el 73% expresó satisfacción con dicho nivel. Estos hallazgos respaldan la hipótesis planteada: existe una fuerte y positiva relación entre la satisfacción de los clientes y la calidad del producto.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Zarate (2019), en su tesis “*Calidad del producto y fidelización de clientes en la empresa confort distrito de Huánuco 2019*” Para optar el título profesional en Administración de Empresas en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - Perú, cuyo objetivo fue Determinar la relación de la calidad del producto con la fidelización del cliente en la empresa CONFORT, la metodología que se empleó fue de carácter descriptivo, el enfoque cuantitativo, por su profundidad fue explicativo, el diseño no experimental y en la recolección de datos se utilizó una herramienta del cuestionario. Se llegaron a las siguientes conclusiones: Al relacionar las variables de Fidelización de Clientes y el Producto se ha establecido el grado de conexión entre la calidad de los artículos y la lealtad del cliente. De los resultados obtenidos se puede conocer la

relación del control de calidad del bien con los clientes. De acuerdo a los resultados obtenidos el nivel capacitación del personal con la fidelización de clientes se relacionan.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. CALIDAD DEL PRODUCTO

Camisón et. al (2006), plantea que la calidad debe estar presente en todas las fases de su ciclo de vida desde el diseño hasta el servicio postventa. Para optimizar la creación de valor para el cliente, la compañía debe decidir anticipadamente que calidad del producto planificar, lograr y transmitir al cliente. De este modo, debe identificar a través de la investigación del mercado, las características que el producto debe reunir para satisfacer los requisitos de los clientes (calidad como aptitud para el uso).

Kotler y Armstrong (2008), nos menciona que la calidad influye directamente en cómo funciona un producto o servicio, y está estrechamente vinculada con el valor y la satisfacción del cliente. Aunque en un sentido más restringido, la calidad se puede concebir como "sin defectos". No obstante, la mayoría de las empresas enfocadas en los clientes van más allá de esta definición limitada, definiendo la calidad como la generación de valor, dadas por el cliente por medio de una satisfacción.

Según Besterfield (2009). Al mencionar la palabra calidad, comúnmente visualizamos un producto o servicio excepcional que cumple o supera nuestras expectativas. Estas expectativas se fundamentan en el propósito de uso y en el precio de venta. Por ejemplo, el cliente espera un rendimiento distinto entre una arandela plana de acero y una arandela cromada de acero, debido a sus diferentes características. "Cuando un producto sobrepasa nuestras expectativas, a eso lo consideramos calidad. Entonces, la calidad es algo intangible que se basa en la percepción".

Sánchez (2006), considera que la calidad se define como un sistema eficiente que integra los esfuerzos de mejorar la dirección de los diversos conjuntos dentro de la empresa con el fin de ofrecer productos y servicios que cumplan con las expectativas de los clientes a costos económicos para la empresa, luego agrega: la calidad es una combinación de características de ingeniería y de fabricación, determina satisfacción que el producto proporciona a los consumidores durante su uso.

➤ **Concepto de calidad como excelencia**

Se refiere a un enfoque significativo para definir la calidad como excelencia desde un punto de vista que considera la calidad como la máxima excelencia. El concepto de calidad como excelencia tiene una larga historia que se remonta al pensador griego como Platón. En aquella época, la calidad se percibía como la característica de ser "la mejor" o la posesión de la virtud de ser el estándar absoluto, en contraposición a algo engañoso. En la actualidad, este significado absoluto persiste en la creencia general de que la calidad se trata de ser lo mejor, lo más excelente, y tener los estándares más elevados (Camisón et al.,2006)

➤ **Gestión de Calidad**

Se convierte en un componente central del sistema directivo, buscando alcanzar la excelencia en todas las áreas de la dirección y la empresa. Los nuevos métodos de gestión de la calidad se ven influenciados por una línea de pensamiento controvertida que, en Occidente, ha sido identificada como la gestión de la calidad total, representando un avance en la evolución de los sistemas de gestión de la calidad. Este último paso en la evolución de los sistemas de gestión de la calidad implica haber superado etapas anteriores que se enfocaban en el producto, el proceso, el sistema, el coste, los empleados y el cliente, integrando todas estas facetas y conciliando la eficiencia interna con la eficacia (Camisón et al., 2006)

Camisión subraya la importancia de conocer y comprender las necesidades y expectativas de los clientes como base fundamental para la administración de la calidad. Lograr la satisfacción del cliente representa un objetivo fundamental en cualquier sistema de administración de la calidad. Camisión promueve la aplicación de modelos y normativas de gestión de calidad reconocidos internacionalmente, como el Modelo EFQM (European Foundation for Quality Management) y la norma ISO 9001. Estos marcos proporcionan directrices y principios para la mejora continua de la calidad. La mejora continua es un pilar fundamental en la gestión de la calidad según Camisión. Esto implica la identificación constante de áreas de mejora, la implementación de acciones correctivas y preventivas, y el seguimiento de los resultados para lograr una evolución constante (Camisión et al. 2006).

Camisión enfatiza la importancia de involucrar a todo el personal en el control de calidad. Esto incluye la formación y la comunicación eficaz y la creación de un ambiente de trabajo que fomente el compromiso y la contribución de los empleados a la mejora de procesos. La administración de la calidad, de acuerdo con Camisión, tiene que seguir una orientación basada en procesos. Esto significa que las organizaciones deben identificar y gestionar sus procesos clave de manera eficiente y efectiva para lograr resultados de calidad consistentes. Camisión enfatiza la importancia de medir y evaluar el desempeño de la calidad a través de indicadores y métricas específicas. Esto permite tomar decisiones basadas en datos y verificar el progreso hacia los objetivos de calidad (Camisión et al., 2006).

➤ **Características del producto**

Las características representan una estrategia competitiva para distinguir el producto de una empresa de los productos de sus competidores. Ser el pionero en presentar una nueva característica que sea apreciada y requerida es una de las estrategias más efectivas para competir (Kotler y Armstrong, 2008).

➤ **Estilo y diseño de los productos**

La forma de ofrecer un valor agregado al cliente implica crear productos con diseños y estilos únicos, donde el diseño es un término más amplio en comparación con el concepto de estilo, ello hace que el estilo simplemente describe la apariencia de un producto, pudiendo ser llamativo o aburrido. Un estilo atractivo podría llamar la atención y hacer que el producto resulte agradable visualmente, pero no necesariamente mejora su rendimiento, a diferencia del diseño, son los siguientes (Kotler y Armstrong, 2008):

Marca: Es un conjunto de elementos como nombre, término, signo, símbolo o diseño, o una combinación de estos, con el propósito de identificar los bienes o servicios de un vendedor o un grupo de vendedores, y distinguirlos de los productos de sus competidores.

Empaque: Se refiere a las actividades relacionadas con el diseño y producción del envase o cubierta necesaria para transportar un producto.

Etiquetado: Varía desde simples marbetes adheridos a los productos hasta gráficos complejos que forman parte del empaque. Desempeña diversas funciones, pudiendo promocionar el producto y respaldar su posición en el mercado.

Servicios de apoyo al producto: Constituyen otro elemento en la estrategia de producto. Las compañías suelen ofrecer servicios de apoyo que pueden ser una parte importante o secundaria de su oferta general.

Líneas de producto: Son conjuntos de productos estrechamente relacionados por su funcionamiento similar, su público objetivo, los canales de venta, o el rango de precios en los que se ubican (Kotler y Armstrong, 2008).

La Percepción Del Cliente. Es evidente que la lealtad de los clientes depende fundamentalmente de la satisfacción de sus deseos y de la relación que tienen con sus expectativas previas. Es decir, la

satisfacción se relaciona con lo que los consumidores esperan antes de realizar la compra y lo que perciben después de ella (Perez,2010).

2.2.1.1. DIMENSIONES DE LA CALIDAD DEL PRODUCTO

➤ D1. Calidad de concepción

La calidad se relaciona con la etapa inicial y fundamental de la creación de un producto o servicio, donde se establecen los cimientos y las especificaciones clave. En esta etapa, se definen los objetivos, se establecen los parámetros, se diseñan los conceptos y se toman decisiones críticas que darán forma a todo el desarrollo futuro. La calidad de concepción implica la capacidad de generar ideas y conceptos sólidos que se alineen con las necesidades del cliente y los estándares de calidad. Esencialmente, se trata de la capacidad de iniciar un proyecto con una base sólida que garantice un resultado exitoso y de alta calidad (Camisón et al., 2006).

Indicadores de la calidad de concepción

- **Requisitos del producto:** Se describe como una necesidad o expectativa, normalmente implícita u obligatoria. Los requisitos pueden referirse al producto, proceso o sistema de gestión de la calidad, y pueden ser considerados como el conjunto de demandas funcionales y de rendimiento necesarios para un producto (Camisón et al., 2006).
- **Requisitos del cliente:** pueden involucrar atributos y estándares de utilidad para su desempeño uso, características visuales, confiabilidad, disponibilidad y facilidad de mantenimiento, manufacturabilidad, economía y medio ambiente mientras que en un contexto de mercado entidades son implícitas y deben ser identificadas y traducidas por el proveedor del producto

en un contexto contractual las necesidades vienen ya especificadas como requisitos (Camisón et al., 2006).

➤ **D2. Calidad de diseño**

Según Camison et al. (2006), Evalúa la efectividad del proyecto en transformar las expectativas de calidad que la dirección ha identificado en especificaciones técnicas o estándares para la creación o entrega del producto. Se refiere a la discrepancia entre lo que el cliente espera y necesita, y el diseño del producto. Es la capacidad de un proyecto para asegurar que el producto o servicio resultante, desarrollado conforme a él, cumpla con los requisitos para su utilización y bajo condiciones de ejecución o producción razonables.

Indicadores de calidad de diseño

- **Rendimiento:** Se refiere a la dimensión de la calidad que se centra en las características funcionales primarias de un producto. Estas características determinan cómo el producto se desempeña y satisface las necesidades fundamentales del mercado. Estos aspectos están relacionados directamente con lo que los usuarios esperan obtener del producto para satisfacer un requerimiento fundamental. Estas propiedades operativas esenciales son principalmente de tipo tecnológico. y están relacionadas con cómo el producto realiza su función principal. En resumen, esta dimensión de calidad se enfoca en los atributos fundamentales del producto que son necesarias para satisfacer las necesidades básicas del mercado. Estas características están relacionadas con la función principal del producto y su rendimiento en términos de cómo cumple con esas necesidades (Camisón et al., 2006).

- **Estética:** ello hace referencia a las características que implican el diseño funcional del producto y están asociadas a los sentidos, así como su capacidad para crear una experiencia agradable y atractiva para el usuario. Un producto con una apariencia visual atractiva es más propenso a captar la atención de los usuarios y a generar un interés positivo desde el principio (Camisón et al., 2006).

➤ **D3: Calidad de conformidad**

En ello la calidad de conformidad se refiere a la capacidad de un producto o servicio para cumplir con los estándares, especificaciones y requisitos establecidos. En otras palabras, implica que el producto o servicio se adhiere de manera consistente a las normas predefinidas y a las expectativas de calidad. Este concepto se centra en la conformidad con los estándares técnicos, funcionales y de rendimiento, lo que garantiza que el producto o servicio se ajusta a las características y requisitos previamente establecidos, sin desviaciones significativas. La calidad de conformidad se relaciona con la consistencia y la fiabilidad en la producción y prestación de servicios, lo que, a su vez, aporta a la complacencia del cliente y a la credibilidad del producto o servicio (Camisón et al., 2006).

Indicadores de la calidad de conformidad

- **Durabilidad:** En este aspecto de la calidad se refiere al lapso en el que el comprador puede emplear el producto con un desempeño y unas condiciones de funcionamiento que aseguren su adecuada (Camisón et al., 2006).
- **Fiabilidad:** Representa la posibilidad de que un producto cumpla sin errores una función específica bajo condiciones particulares durante un lapso, donde los productos son fiables y no presentan defectos reducen la

probabilidad de devoluciones y reclamaciones por parte de los clientes después de la entrega (Camisón et al., 2006).

➤ **D4. Calidad de entrega**

La distribución del producto, es decir, el procedimiento de transportar un producto desde el punto de producción hasta el momento en que llega al consumidor incluye una variedad de actividades de almacenamiento y transporte donde la calidad del cumplimiento puede variar. La calidad en la entrega se establece entre la calidad original del producto después de ser fabricado y la calidad que se mantiene al momento de entregarlo al consumidor. Por lo que se tiene en cuenta el número de defectos externos que caen en manos de dicho cliente (Camison et al., 2006).

Indicadores de calidad de entrega

- **Defectos:** Los defectos en la calidad de entrega se refieren a problemas, errores o fallos que tienen lugar al momento de trasladar un producto o servicio a un cliente o usuario. Estos defectos pueden manifestarse en diversas etapas del proceso, desde la producción o desarrollo hasta la entrega final. Identificar y abordar estos defectos es crucial para mantener la satisfacción del cliente y la reputación de la empresa. Para evitar defectos en la calidad de entrega, las organizaciones suelen implementar sistemas de gestión de calidad, realizar pruebas exhaustivas, mejorar los procesos de producción y entrega, capacitar al personal y recopilar retroalimentación de los clientes para realizar mejoras continuas. La detección temprana y la corrección de defectos son esenciales para mantener la satisfacción del cliente y la reputación de la empresa (Camison et al., 2006).

- **Eficiencia en el proceso de entrega:** La eficiencia en el proceso de entrega se refiere a la capacidad de una organización para entregar productos o servicios de manera oportuna y efectiva, minimizando costos y recursos desperdiciados. Una entrega eficiente implica cumplir con los plazos acordados, minimizar los errores y optimizar los recursos utilizados. Así mismo, la planificación es esencial para una entrega eficiente. Esto implica establecer plazos realistas, asignar recursos de manera adecuada y anticipar posibles obstáculos. La eficiencia en el proceso de entrega no solo beneficia a la organización en términos de costos y recursos, sino que también mejora la satisfacción del cliente al garantizar entregas oportunas y precisas. Una entrega eficiente es un componente clave de la satisfacción del cliente y puede marcar la diferencia en la competitividad de una empresa en el mercado (Camison et al., 2006).

➤ **D5. Calidad percibida**

La calidad percibida de un producto se refiere a la evaluación subjetiva de las evaluaciones que los compradores realizan acerca de la calidad general de un producto según lo que perciben, experiencias y expectativas. Los consumidores evalúan la calidad intrínseca del producto en términos de durabilidad, rendimiento, confiabilidad y funcionalidad. Un producto que funciona de manera efectiva y sin problemas suele percibirse como de alta calidad. Esta percepción de calidad va más allá de las características técnicas del producto; está arraigada en la experiencia y en la manera en la que los compradores se relacionan con el producto en su vida cotidiana. La calidad percibida puede variar de un consumidor a otro. Es fundamental para las empresas comprender y gestionar estas dimensiones con el fin de cumplir con las esperanzas de los clientes y crear una percepción positiva de calidad, lo que a su vez

contribuye a la lealtad del cliente y al éxito del producto (Camisón et al., 2006).

Indicadores de la calidad percibida

- **Características de calidad éticas:** Consideran aspectos no tangibles como la prontitud, puntualidad y agilidad en atender las solicitudes de servicio - capacidad de reacción, la competencia y cortesía del personal que interactúa con los clientes, la confianza, la seguridad, la facilidad de acceso y la comunicación en el servicio, que influyen en la percepción de calidad incluso antes de usar el producto (Camisón et al., 2006).
- **Coste global de posesión:** El costo global de posesión, en el contexto de la calidad percibida, es un concepto que se refiere a los costos totales que un consumidor incurre al adquirir, utilizar y mantener un producto a lo largo de su ciclo de vida. Estos costos pueden influir en cómo los consumidores perciben la calidad de un producto. Los consumidores suelen evaluar la calidad en función de la relación entre el valor que obtienen de un producto y los costos totales, tanto iniciales como continuos, que deben asumir a lo largo del tiempo. Un producto que ofrece un alto valor en comparación con sus costos totales de posesión puede percibirse como de alta calidad, mientras que uno que genera costos inesperados o excesivos puede ser considerado de baja calidad. La gestión de estos costos es importante para influir en la calidad percibida y la satisfacción del cliente (Camisón et al., 2006).

➤ **D6: Calidad de servicio**

Está determinada por la cercanía entre el servicio esperado y el servicio experimentado, en el cual las necesidades deseadas por

el cliente son percibidas por él después de haber recibido el servicio, donde la calidad de servicio se traduce en una experiencia positiva para el cliente, donde se superan sus expectativas, se resuelven problemas de manera proactiva y se brinda un trato amable y personalizado. En esencia, se trata de crear un ambiente donde los clientes se sientan valorados y atendidos de manera excepcional, lo que a menudo conduce a la fidelización del cliente y al éxito a largo plazo para la empresa. Adicionalmente, la calidad de servicio se describe como la provisión de servicios que van más allá de lo esperado por el cliente, proporcionando atención y satisfacción de manera eficaz. Esto implica una entrega de servicios excepcional, que se traduce en experiencias positivas para los clientes. En resumen, se trata de ofrecer un trato excepcional que hace que los clientes se sientan valorados y satisfechos, lo que a menudo resulta en lealtad del cliente y éxito sostenible para la empresa (Camisón et al., 2006).

Indicadores de la calidad de servicio

- **Servicio esperado:** El servicio esperado, dentro del marco de la calidad de servicio, hace alusión a las anticipaciones que poseen los clientes en cuanto al nivel de atención y satisfacción que recibirán al interactuar con una empresa o al adquirir un producto o servicio. Estas expectativas están influenciadas por diversas fuentes, como la reputación de la empresa, la publicidad, las experiencias pasadas y las recomendaciones de otros clientes. En términos simples, el servicio esperado es lo que un cliente anticipa recibir en función de la información disponible y sus experiencias previas. Para que un cliente perciba que se ha brindado un servicio de calidad, es esencial que el servicio recibido cumpla o supere las expectativas previas. Cuando el servicio supera las expectativas, los clientes tienden a sentirse satisfechos y

valorados, lo que, a su vez, puede conducir a la lealtad y a la recomendación positiva (Camisón et al., 2006).

- **Servicio percibido:** El servicio percibido en la calidad de servicio se vincula con la valoración subjetiva realizada por los clientes en las que hacen de la calidad y la satisfacción con respecto a los servicios recibidos de una empresa o proveedor. Esta percepción se basa en la experiencia personal de los clientes y en su interpretación de cómo se les ha atendido y tratado en el transcurso de su interacción con la empresa. El servicio percibido se deriva de la experiencia personal de un cliente al interactuar con una empresa, incluyendo el trato recibido, la eficacia de la prestación del servicio y la satisfacción general (Camisón et al., 2006).

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- **Calidad del material y componentes:** es la que influye directamente en la calidad y la confiabilidad del producto final. Los productos que utilizan materiales de alta calidad y componentes bien diseñados tienden a ser más duraderos, seguros y satisfactorios para los clientes (Endara et al. 2018).
- **Calidad funcional:** La calidad funcional del producto se refiere a la capacidad del producto para realizar adecuadamente su función principal y cumplir con las especificaciones técnicas y características prometidas. En otras palabras, se trata de evaluar si el producto hace lo que se supone que debe hacer de manera eficaz y confiable (Barrera y López, 2013).
- **Expectativas:** “la anticipación de un evento o consecuencia futura” (Briceño, 2021).
- **Competitividad:** Habilidad para funcionar con beneficios relativos respecto a otras entidades que compiten por los mismos recursos y mercados; en un entorno donde los consumidores son cada vez más

exigentes en términos de calidad, precio, tiempo de respuesta y consideraciones ecológica (Velásquez, 2021).

- **Eficiencia:** Habilidad para realizar acciones provechosas. Esto implica procesos y sistemas de instrucción que aseguran la calidad del producto final en cualquier tarea (Pablo, 2021).
- **Atención:** Un proceso mental que permite seleccionar y enfocarse en los estímulos pertinentes (Pablo, 2021).

2.4. VARIABLE

2.4.1. VARIABLE UNICA

Percepción de la calidad del producto

2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

Tabla 1

Operación de variables

| VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMS |
|--|------------------------|---------------------------|--|
| PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL PRODUCTO | Calidad de concepción | • Requisitos del producto | 1. ¿Considera usted al consumir agua de mesa Tocache, cumple con todos los requisitos que exige el producto? |
| | | • Requisitos del cliente | 2. ¿Considera usted que Agua de mesa Tocache se encuentra entre sus gustos y preferencias personales? |
| | Calidad de diseño | • Rendimiento | 3. ¿Considera usted que agua de mesa Tocache satisface sus necesidades? |
| | | • Estética | 4. ¿Considera usted que Agua de mesa Tocache tiene un diseño atractivo? |
| | Calidad de conformidad | • Durabilidad | 5. ¿Considera usted que al consumir agua de mesa Tocache se encuentra dentro del plazo de vencimiento? |
| | | • Fiabilidad | 6. ¿La calidad de agua de mesa Tocache es confiable? |
| | Calidad de entrega | • Defectos | 7. ¿Usted ha experimentado algunos defectos en el producto que afectaron su satisfacción? |

| | | |
|---------------------|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia en el proceso de entrega | 8. ¿Considera usted que el proceso de entrega de "Agua de Mesa Tocache" se realiza en el tiempo prometido? |
| Calidad percibida | <ul style="list-style-type: none"> • Características de calidad ética | 9. ¿Considera usted que el tiempo en atender las llamadas para los pedidos es oportuna? |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Coste global de posesión | 10. ¿El precio de agua de mesa Tocache es accesible en comparación a productos similares del mercado? |
| Calidad de servicio | <ul style="list-style-type: none"> • Servicio esperado | 11. ¿Considera usted que agua de mesa Tocache refleja sus atributos que brinda en su publicidad? |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Servicio percibido | 12. ¿El producto que ofrece la empresa es de calidad? |

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación fue aplicada, porque es un tipo de investigación que se lleva a cabo con el propósito de resolver problemas prácticos o aplicar los resultados de la investigación en situaciones del mundo real. Este tipo de investigación se centra en la aplicación práctica del conocimiento y busca generar soluciones concretas a problemas específicos (Bernal, 2010).

3.1.1. ENFOQUE

El enfoque cuantitativo se caracteriza por su énfasis en la medición objetiva y la cuantificación de la variable y los fenómenos observables. Este enfoque fue utilizado ampliamente en diversas disciplinas científicas y sociales para obtener una comprensión precisa y estructurada de los aspectos estudiados. La metodología cuantitativa implica la recopilación sistemática de datos numéricos a través de instrumentos de investigación, como cuestionarios, encuestas, pruebas, observaciones numéricas y experimentos controlados (Sampieri et al. 2014).

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

El nivel descriptivo o alcance de este estudio denota el grado de detalle y minuciosidad con el que se han examinado los aspectos centrales del tema de estudio. En este contexto, el alcance descriptivo implica una presentación exhaustiva y detallada de los datos recopilados, así como de la información relevante relacionada con el fenómeno investigado (Sampieri et al. 2014).

3.1.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de estudio fue no experimental, en el cual nos indica que es transversal se refiere a un enfoque de investigación en el que el investigador no manipula deliberadamente las variables independientes o no interviene en la situación que se está estudiando. En cambio, se recopila y se observa información sobre fenómenos tal como ocurren de manera natural en su entorno real (Sampieri et al. 2014).

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

Es la suma total de un grupo determinado, ya sea personas objetos o mediciones que presentan ciertas características comunes que pueden ser observadas en un sitio y momento específico. (Hernández et al., 2014).

Tabla 2

Población

| Distrito de Tocache | Cantidad |
|----------------------------|-----------------|
| Población Urbana | 18210 |
| Total | 18210 |

Fuente: INEI - Censos Nacionales de Población - 2017

La población de investigación de este estudio estaba conformada por un conjunto de 18210 habitantes que residen en la zona urbana del Distrito de Tocache. Esta población urbana es un segmento demográfico significativo dentro del distrito y desempeña un papel crucial en el contexto de la región ya sea económico, social y cultural.

3.2.2. MUESTRA

Según Hernández et al., (2014), es un subconjunto o parte de la población en la que lleva a cabo la investigación y sobre el cual se recolectan datos.

En el proceso de investigación, es fundamental obtener una muestra representativa de la población de estudio que permita realizar inferencias significativas y confiables. Una de las técnicas más utilizadas para lograr esto es el muestreo probabilístico simple, que se caracteriza por su aleatoriedad y equidad en la selección de elementos de la muestra.

fórmula se adjunta así:
$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{(E^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q)}$$

Dónde:

N = Tamaño de la población = 18210

Z = Nivel de confianza = 1,96 (95%)

p = Grado de Homogeneidad = 0.5%

q = Grado de Heterogeneidad = 0.5 %

E= Margen de error = 5%

Reemplazando:
$$n = \frac{1,96^2 * 0,50 * 0,50 * 18210}{(0,05^2 * (18210 - 1)) + 1,96^2 * 0,50 * 0,50}$$

Tamaño de muestra = 376 habitantes

En el marco de esta investigación, fue determinado en un tamaño de muestra de 376 habitantes pertenecientes a la zona urbana del distrito de Tocache. La elección de un tamaño de muestra de 381 habitantes se basa en consideraciones estadísticas que garantizan una alta precisión en los resultados obtenidos. Este tamaño de muestra permite realizar análisis confiables y, al mismo tiempo, es manejable en términos de recursos y tiempo disponibles para la investigación.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. TÉCNICA

La encuesta: Para llevar a cabo la investigación sobre la calidad del producto de agua de mesa Tocache, fue empleado la técnica de encuesta. Esta elección metodológica se basó en su eficacia para

obtener información precisa y detallada de una muestra representativa de individuos o entidades involucrados en el proceso de evaluación de calidad del producto.

3.3.2. INSTRUMENTO

El cuestionario: En el marco de esta investigación sobre la calidad del producto de agua de mesa Tocache, fue implementado un cuestionario como el instrumento primordial para la recolección de datos. La elección de este instrumento se basó en su capacidad para recopilar información detallada y estructurada de manera sistemática de los participantes involucrados en la evaluación de calidad del producto. El cuestionario fue diseñado con meticulosidad y se centró en preguntas específicas que abordaron aspectos clave relacionados con la percepción de calidad.

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

En primera instancia, Microsoft Excel, forms, Spss fue empleado para organizar, limpiar y tabular los datos recopilados a partir de la encuesta y/o cuestionario. Esta herramienta proporcionó una plataforma efectiva para la gestión de grandes conjuntos de datos, permitiendo la creación de tablas, gráficos y resúmenes estadísticos que facilitaron la comprensión inicial de los datos.

Finalmente, Microsoft Word fue empleado para la documentación de los hallazgos y resultados del estudio en forma de informes y documentos escritos. Esta herramienta facilitó la creación de informes estructurados y bien organizados que comunicaron de manera efectiva los resultados de la investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

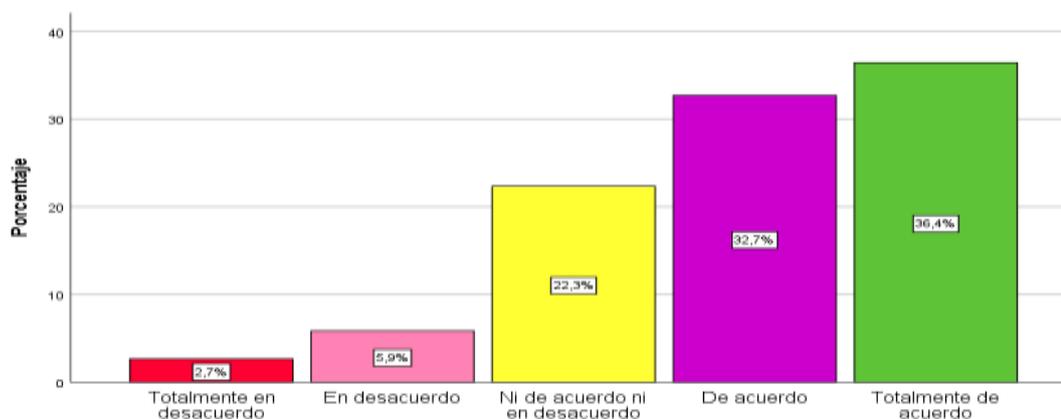
Tabla 3

¿Considera usted al consumir agua de mesa Tocache, cumple con todos los requisitos que exige el producto?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 10 | 2,7 | 2,7 | 2,7 |
| En desacuerdo | 22 | 5,9 | 5,9 | 8,5 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 84 | 22,3 | 22,3 | 30,9 |
| De acuerdo | 123 | 32,7 | 32,7 | 63,6 |
| Totalmente de acuerdo | 137 | 36,4 | 36,4 | 100,0 |
| Total | 376 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 1

¿Considera usted al consumir agua de mesa Tocache, cumple con todos los requisitos que exige el producto?



Interpretación y análisis

Al respecto de la interrogante los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 36.4% respondió totalmente de acuerdo, el 32.7% de acuerdo, el 22.3% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 5.9% en desacuerdo y el 2.7% totalmente en desacuerdo. Con ello podemos concluir que el 36.4% de los encuestados indican estar totalmente de acuerdo en considerar al consumidor de cumplir con todos los requisitos que exige el producto.

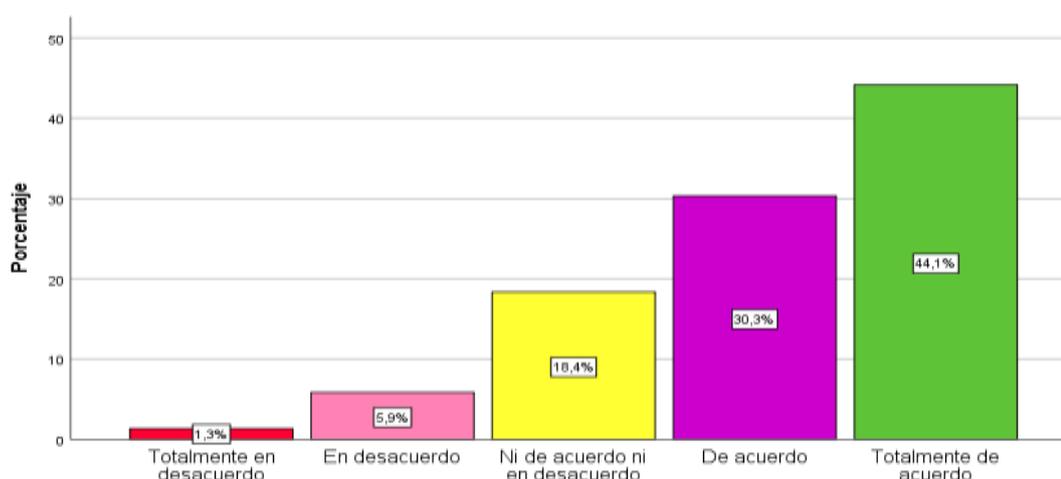
Tabla 4

¿Considera usted que Agua de mesa Tocache se encuentra entre sus gustos y preferencias personales?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 5 | 1,3 | 1,3 | 1,3 |
| En desacuerdo | 22 | 5,9 | 5,9 | 7,2 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 69 | 18,4 | 18,4 | 25,5 |
| De acuerdo | 114 | 30,3 | 30,3 | 55,9 |
| Totalmente de acuerdo | 166 | 44,1 | 44,1 | 100,0 |
| Total | 376 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 2

¿Considera usted que Agua de mesa Tocache se encuentra entre sus gustos y preferencias personales?

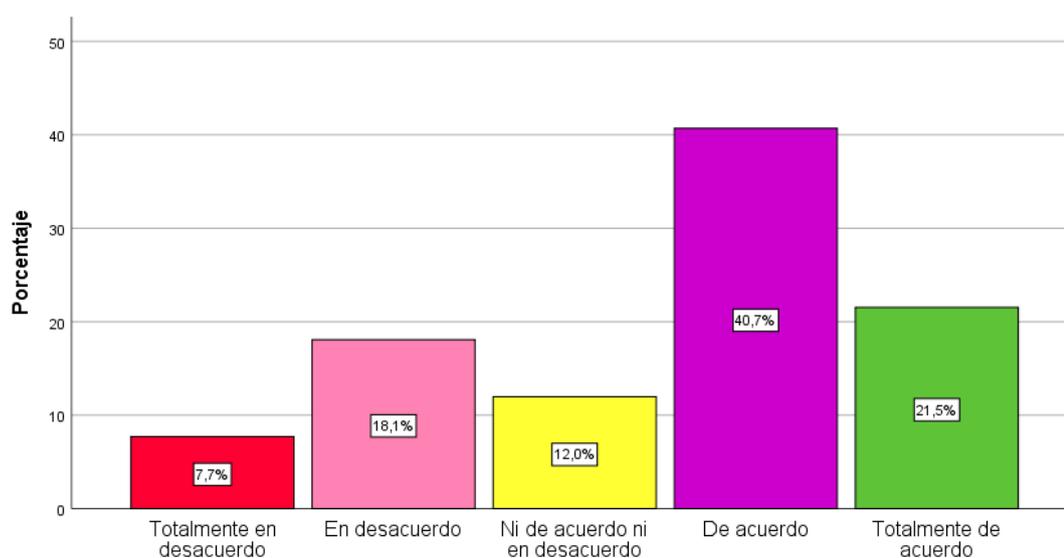


Interpretación y análisis

Al respecto de la interrogante los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 44.1% respondió totalmente de acuerdo, el 30.3% de acuerdo, el 18.4% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 5.9% en desacuerdo y el 1.3% totalmente en desacuerdo. Con ello podemos concluir que el 44.1% de los encuestados indican estar totalmente de acuerdo en considerar que el Agua de mesa Tocache se encuentra entre los gustos y preferencias del consumidor.

Tabla 5*¿Considera usted que agua de mesa Tocache satisface sus necesidades?*

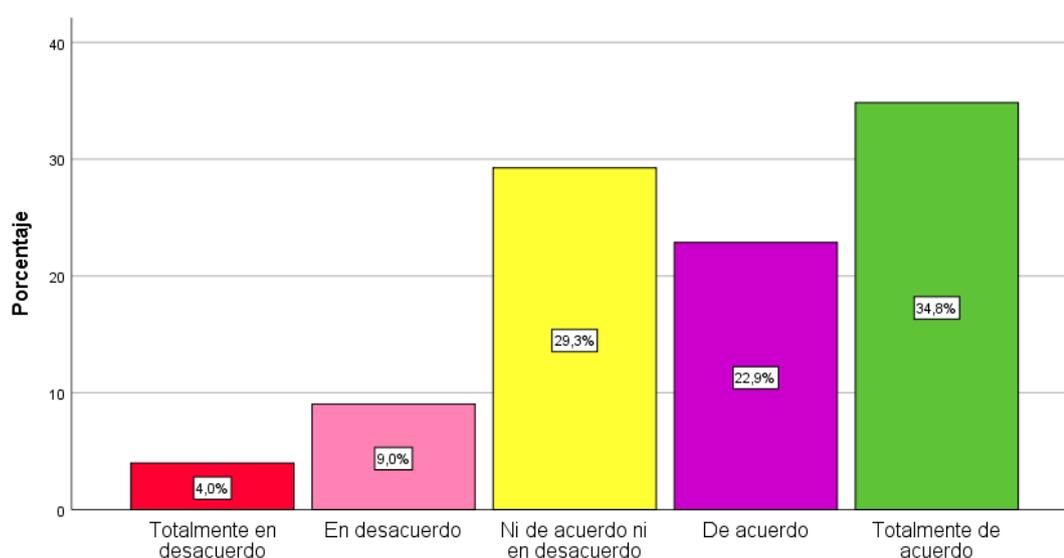
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 29 | 7,7 | 7,7 | 7,7 |
| En desacuerdo | 68 | 18,1 | 18,1 | 25,8 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 45 | 12,0 | 12,0 | 37,8 |
| De acuerdo | 153 | 40,7 | 40,7 | 78,5 |
| Totalmente de acuerdo | 81 | 21,5 | 21,5 | 100,0 |
| Total | 376 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 3*¿Considera usted que agua de mesa Tocache satisface sus necesidades?***Interpretación y análisis**

Al respecto de la interrogante los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 21.5% respondió totalmente de acuerdo, el 40.7% de acuerdo, el 12% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 18.1% en desacuerdo y el 7.7% totalmente en desacuerdo. Con ello podemos concluir que el 40.7% de los encuestados indican estar de acuerdo en considerar que el agua de mesa Tocache satisface las necesidades de los consumidores.

Tabla 6*¿Considera usted que Agua de mesa Tocache tiene un diseño atractivo?*

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 15 | 4,0 | 4,0 | 4,0 |
| En desacuerdo | 34 | 9,0 | 9,0 | 13,0 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 110 | 29,3 | 29,3 | 42,3 |
| De acuerdo | 86 | 22,9 | 22,9 | 65,2 |
| Totalmente de acuerdo | 131 | 34,8 | 34,8 | 100,0 |
| Total | 376 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 4*¿Considera usted que Agua de mesa Tocache tiene un diseño atractivo?***Interpretación y análisis:**

Al respecto de la interrogante los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 34.8% respondió totalmente de acuerdo, el 22.9% de acuerdo, el 29.3% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 9% en desacuerdo y el 4% totalmente en desacuerdo. Con ello podemos concluir que el 34.8% de los encuestados indican estar totalmente de acuerdo en considerar que el Agua de mesa Tocache tiene un diseño moderno y atractivo.

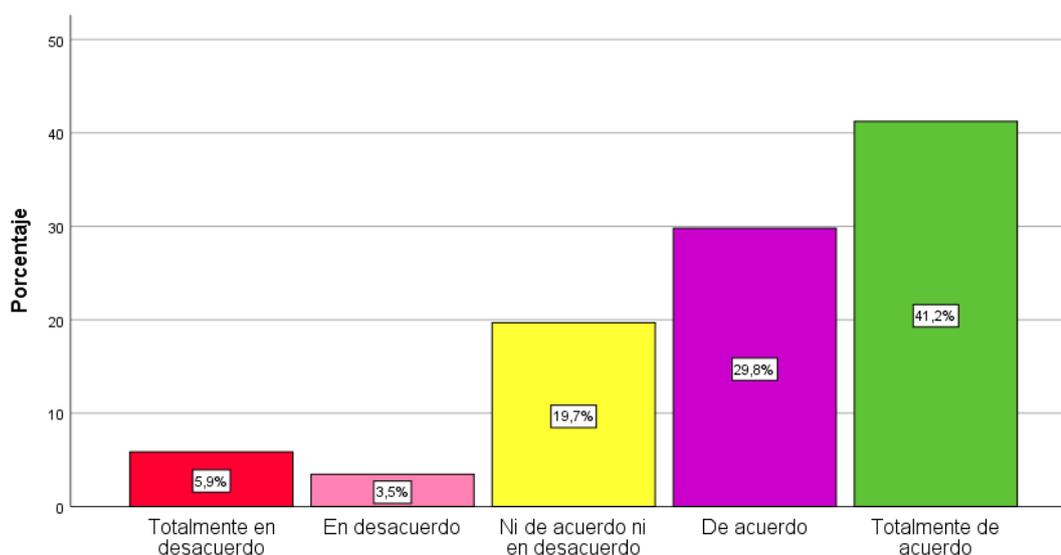
Tabla 7

¿Considera usted que al consumir agua de mesa Tocache se encuentra dentro del plazo de vencimiento?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 22 | 5,9 | 5,9 | 5,9 |
| En desacuerdo | 13 | 3,5 | 3,5 | 9,3 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 74 | 19,7 | 19,7 | 29,0 |
| De acuerdo | 112 | 29,8 | 29,8 | 58,8 |
| Totalmente de acuerdo | 155 | 41,2 | 41,2 | 100,0 |
| Total | 376 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 5

¿Considera usted que al consumir agua de mesa Tocache se encuentra dentro del plazo de vencimiento?

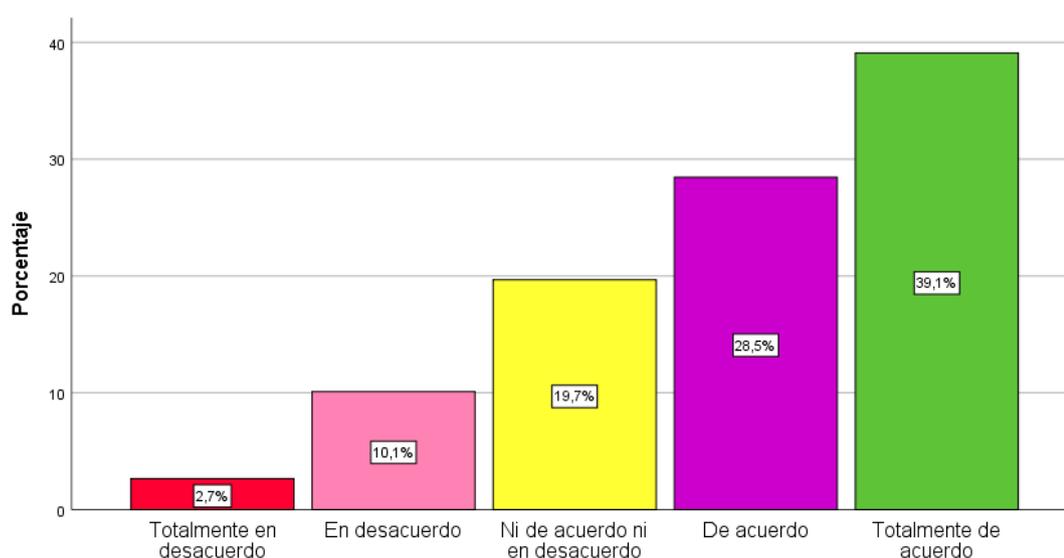


Interpretación y análisis

Al respecto de la interrogante los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 41.2% respondió totalmente de acuerdo, el 29.8% de acuerdo, el 19.7% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 3.5% en desacuerdo y el 5.9% totalmente en desacuerdo. Con ello podemos concluir que el 41.2% de los encuestados indican estar totalmente de acuerdo en considerar que al consumir agua de mesa Tocache se encuentra dentro del plazo de vencimiento.

Tabla 8*¿La calidad de agua de mesa Tocache es confiable?*

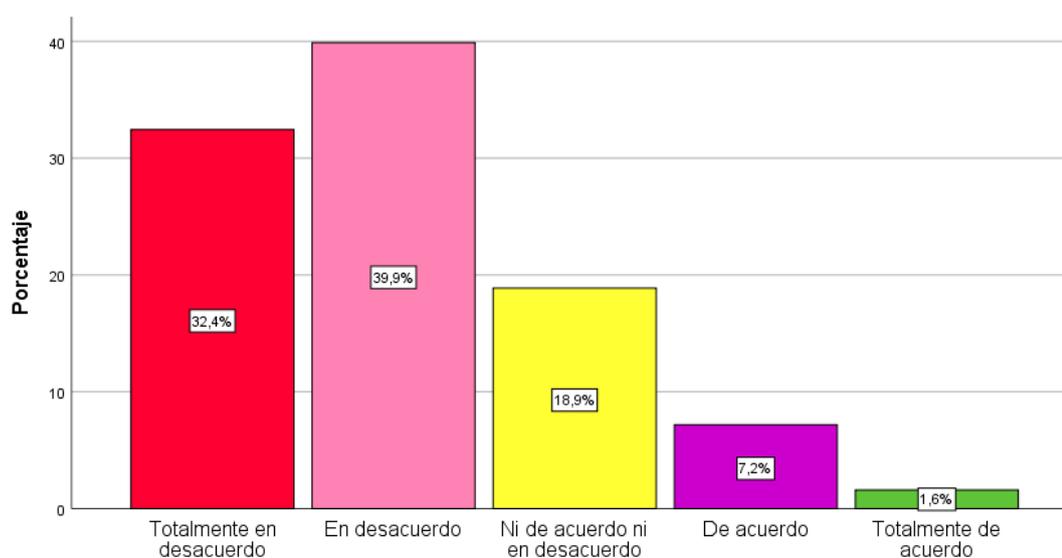
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 10 | 2,7 | 2,7 | 2,7 |
| En desacuerdo | 38 | 10,1 | 10,1 | 12,8 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 74 | 19,7 | 19,7 | 32,4 |
| De acuerdo | 107 | 28,5 | 28,5 | 60,9 |
| Totalmente de acuerdo | 147 | 39,1 | 39,1 | 100,0 |
| Total | 376 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 6*¿La calidad de agua de mesa Tocache es confiable?***Interpretación y análisis**

Al respecto de la interrogante los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 39.1% respondió totalmente de acuerdo, el 28.5% de acuerdo, el 19.7% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 10.1% en desacuerdo y el 2.7% totalmente en desacuerdo. Con ello podemos concluir que el 39.1% de los encuestados indican estar totalmente de acuerdo en que la calidad del agua de mesa Tocache si es confiable.

Tabla 9*¿Usted ha experimentado algunos defectos en el producto que afectaron su satisfacción?*

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 122 | 32,4 | 32,4 | 32,4 |
| En desacuerdo | 150 | 39,9 | 39,9 | 72,3 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 71 | 18,9 | 18,9 | 91,2 |
| De acuerdo | 27 | 7,2 | 7,2 | 98,4 |
| Totalmente de acuerdo | 6 | 1,6 | 1,6 | 100,0 |
| Total | 376 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 7*¿Usted ha experimentado algunos defectos en el producto que afectaron su satisfacción?***Interpretación y análisis**

Al respecto de la interrogante los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 1.6% respondió totalmente de acuerdo, el 7.2% de acuerdo, el 18.9% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 39.9% en desacuerdo y el 32.4% totalmente en desacuerdo. Con ello podemos concluir que el 39.9% de los encuestados indican estar en desacuerdo en haber experimentado algún defecto en los productos que afectaron su satisfacción.

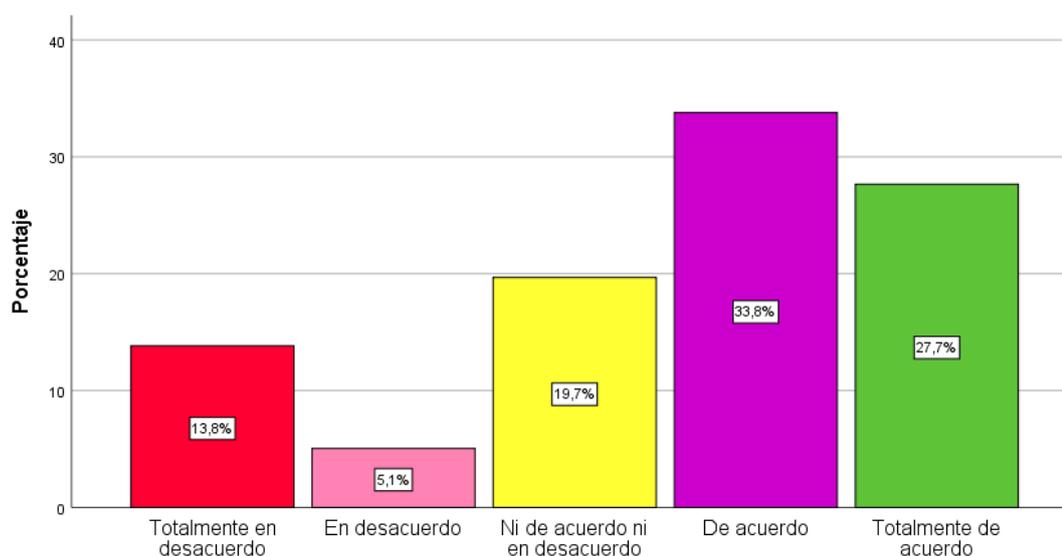
Tabla 10

¿Considera usted que el proceso de entrega de "Agua de Mesa Tocache" se realiza en el tiempo prometido?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 52 | 13,8 | 13,8 | 13,8 |
| En desacuerdo | 19 | 5,1 | 5,1 | 18,9 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 74 | 19,7 | 19,7 | 38,6 |
| De acuerdo | 127 | 33,8 | 33,8 | 72,3 |
| Totalmente de acuerdo | 104 | 27,7 | 27,7 | 100,0 |
| Total | 376 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 8

¿Considera usted que el proceso de entrega de "Agua de Mesa Tocache" se realiza en el tiempo prometido?

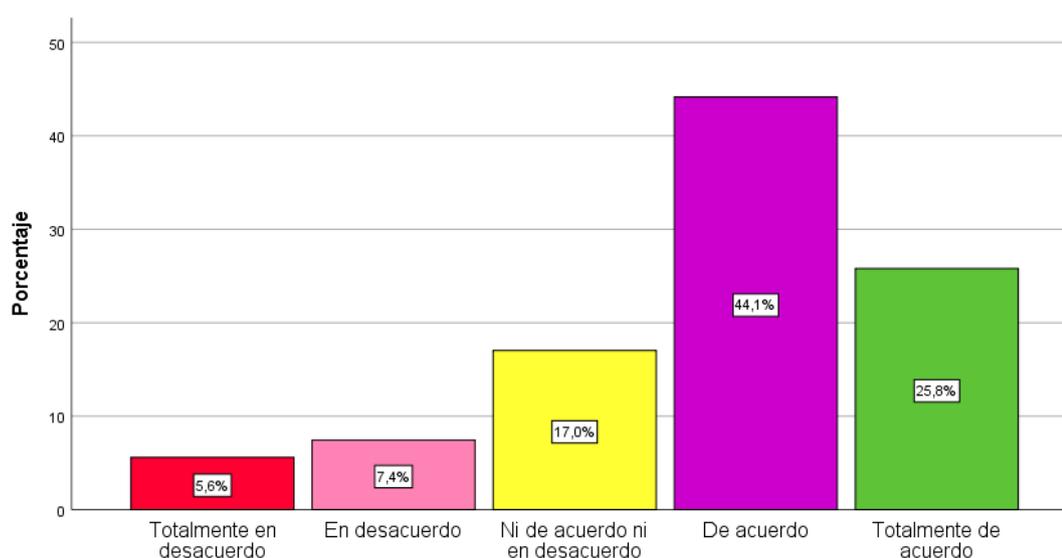


Interpretación y análisis

Al respecto de la interrogante los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 27.7% respondió totalmente de acuerdo, el 33.8% de acuerdo, el 19.7% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 5.1% en desacuerdo y el 13.8% totalmente en desacuerdo. Con ello podemos concluir que el 33.8% de los encuestados indican estar de acuerdo en considerar que el proceso de entrega de "Agua de Mesa Tocache" lo realizan en un tiempo adecuado.

Tabla 11*¿Considera usted que el tiempo en atender las llamadas para los pedidos es oportuna?*

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 21 | 5,6 | 5,6 | 5,6 |
| En desacuerdo | 28 | 7,4 | 7,4 | 13,0 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 64 | 17,0 | 17,0 | 30,1 |
| De acuerdo | 166 | 44,1 | 44,1 | 74,2 |
| Totalmente de acuerdo | 97 | 25,8 | 25,8 | 100,0 |
| Total | 376 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 9*¿Considera usted que el tiempo en atender las llamadas para los pedidos es oportuna?***Interpretación y análisis**

Al respecto de la interrogante los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 25.8% respondió totalmente de acuerdo, el 44.1% de acuerdo, el 17% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 7.4% en desacuerdo y el 5.6% totalmente en desacuerdo. Con ello podemos concluir que el 44.1% de los encuestados indican estar de acuerdo en considerar que el tiempo en atender las llamadas para los pedidos es oportuna.

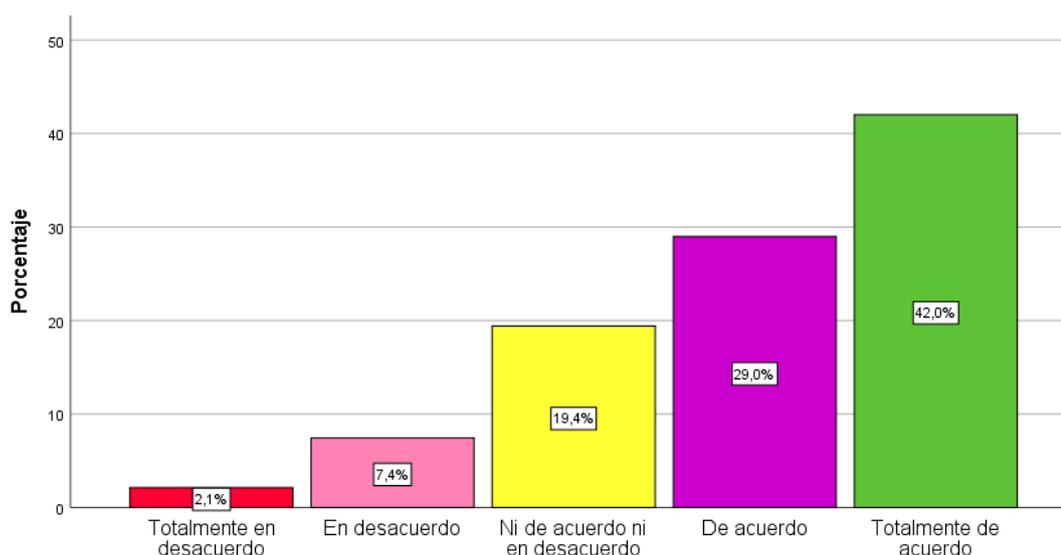
Tabla 12

¿El precio de agua de mesa Tocache es accesible en comparación a productos similares del mercado?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 8 | 2,1 | 2,1 | 2,1 |
| En desacuerdo | 28 | 7,4 | 7,4 | 9,6 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 73 | 19,4 | 19,4 | 29,0 |
| De acuerdo | 109 | 29,0 | 29,0 | 58,0 |
| Totalmente de acuerdo | 158 | 42,0 | 42,0 | 100,0 |
| Total | 376 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 10

¿El precio de agua de mesa Tocache es accesible en comparación a productos similares del mercado?



Interpretación y análisis

Al respecto de la interrogante los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 42% respondió totalmente de acuerdo, el 29% de acuerdo, el 19.4% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 7.4% en desacuerdo y el 2.1% totalmente en desacuerdo. Con ello podemos concluir que el 42% de los encuestados indican estar totalmente de acuerdo en el precio de agua de mesa Tocache que si es accesible en comparación a productos similares del mercado.

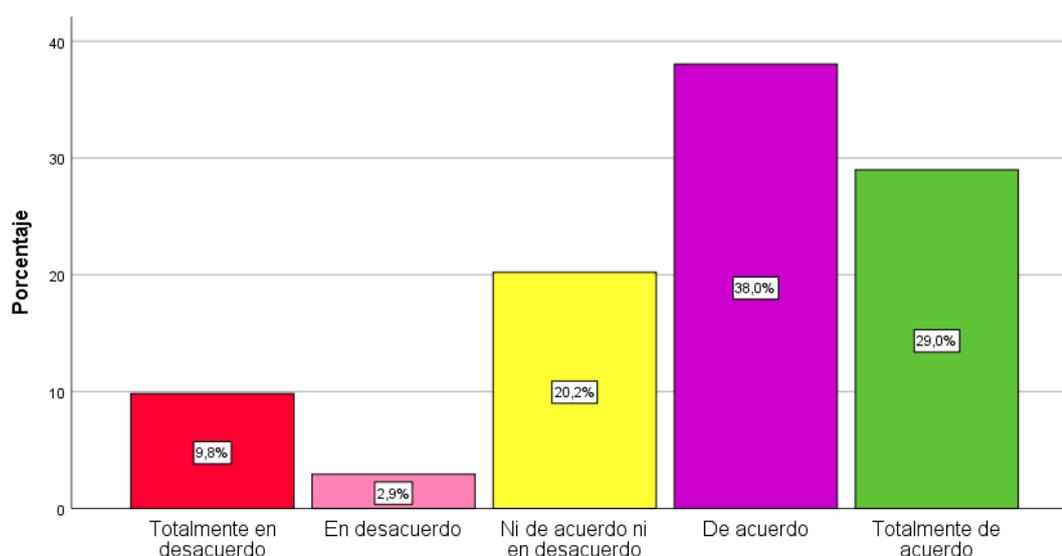
Tabla 13

¿Considera usted que agua de mesa Tocache refleja sus atributos que brinda en su publicidad?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 37 | 9,8 | 9,8 | 9,8 |
| En desacuerdo | 11 | 2,9 | 2,9 | 12,8 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 76 | 20,2 | 20,2 | 33,0 |
| De acuerdo | 143 | 38,0 | 38,0 | 71,0 |
| Totalmente de acuerdo | 109 | 29,0 | 29,0 | 100,0 |
| Total | 376 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 11

¿Considera usted que agua de mesa Tocache refleja sus atributos que brinda en su publicidad?

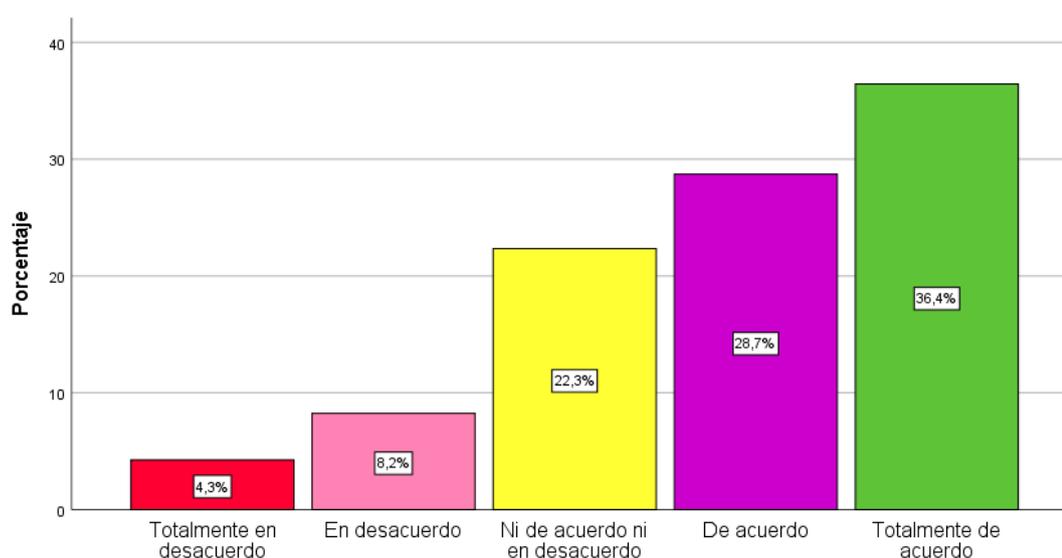


Interpretación y análisis

Al respecto de la interrogante los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 29% respondió totalmente de acuerdo, el 38% de acuerdo, el 20.2% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 2.9% en desacuerdo y el 9.8% totalmente en desacuerdo. Con ello podemos concluir que el 38% de los encuestados indican estar de acuerdo en considerar que el agua de mesa Tocache refleja los atributos que brinda en su publicidad.

Tabla 14*¿El producto que ofrece la empresa es de calidad?*

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 16 | 4,3 | 4,3 | 4,3 |
| En desacuerdo | 31 | 8,2 | 8,2 | 12,5 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 84 | 22,3 | 22,3 | 34,8 |
| De acuerdo | 108 | 28,7 | 28,7 | 63,6 |
| Totalmente de acuerdo | 137 | 36,4 | 36,4 | 100,0 |
| Total | 376 | 100,0 | 100,0 | |

Figura 12*¿El producto que ofrece la empresa es de calidad?***Interpretación y análisis**

Al respecto de la interrogante los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 36.4% respondió totalmente de acuerdo, el 28.7% de acuerdo, el 22.3% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 8.2% en desacuerdo y el 4.3% totalmente en desacuerdo. Con ello podemos concluir que el 36.4% de los encuestados indican estar totalmente de acuerdo en que el producto que ofrece la empresa es de calidad.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo al objetivo general, los resultados de la investigación revelaron una tendencia mayoritaria en la satisfacción de la calidad de agua de mesa en Tocache. La percepción general se inclina hacia una valoración positiva, donde la mayoría de los encuestados expresaron confianza en la pureza y seguridad del agua de mesa en comparación con otras fuentes disponibles en el distrito. Se identificaron diversas influencias que impactan en la percepción de la calidad del agua. Las experiencias previas con problemas de calidad del agua parecen haber influido significativamente en la percepción actual, así como las campañas de concientización sobre la calidad del agua que han tenido un efecto positivo en la percepción de los consumidores. Estos resultados subrayan la importancia de comprender cómo la percepción influye en las decisiones de consumo. Este resultado está asociado a la investigación de Villacrés (2013); cuya investigación describe que la calidad del producto juega un papel fundamental en la fidelidad de los clientes de la Curtiduría Hidalgo en la ciudad de Ambato. Los hallazgos revelan que la percepción positiva de la calidad del producto está directamente relacionada con la lealtad de los clientes. Aquellos clientes que perciben altos estándares de calidad en los productos de la curtiduría demuestran una mayor predisposición a ser leales a la marca y a seguir utilizando sus servicios. Esta conexión estrecha entre calidad y fidelidad subraya la importancia de mantener y mejorar continuamente la calidad del producto para cultivar relaciones duraderas con los clientes.

De acuerdo al objetivo específico N°1, describir la calidad de concepción de agua de mesa Tocache, del distrito de Tocache – 2023, los resultados que se han llegado a obtener son que de acuerdo a la tabla 3 el 36.4% consideran que el agua de mesa Tocache cumple con todos los requisitos que se exige del producto, por otra parte en la tabla 4 el 44.1% está totalmente de acuerdo de que el agua de mesa se encuentra en los gustos y preferencias de los clientes, dichos resultados podemos resaltar con lo que menciona Camisón et al. (2006), donde resalta que, la calidad de concepción implica la capacidad

de generar ideas y conceptos sólidos que se alineen con las necesidades del cliente y los estándares de calidad. En ese sentido podemos decir que la calidad de concepción del agua de mesa Tocache se debe tener en cuenta los requisitos mínimos al momento de realizar la elaboración y para ello también deben de tener en cuenta los requisitos que sugieren los clientes que adquieren el producto ya que de esa manera se puede brindar un producto de calidad y generar una buena satisfacción a los consumidores.

De acuerdo al objetivo específico N°2, describir la calidad de diseño de agua de mesa Tocache, del distrito de Tocache – 2023, de acuerdo a los resultados que se han obtenido según la tabla 6 el 34.8% están totalmente de acuerdo con el diseño del agua de mesa Tocache, de acuerdo a estos resultados podemos resaltar con la teoría de Camisón et al. (2006), donde resalta que la calidad de diseño se refiere a la discrepancia entre lo que el cliente espera y necesita, y el diseño del producto. Es la capacidad de un proyecto para asegurar que el producto o servicio resultante, desarrollado conforme a él, cumpla con los requisitos para su utilización y bajo condiciones de ejecución o producción razonables. Entonces podemos decir que, las etiquetas y envases muestran una presentación limpia y atractiva, con énfasis en la claridad y transparencia del líquido esto con la finalidad de generar confianza y seguridad a los consumidores ya que esto es importante para que el agua de mesa Tocache se posiciones de la mejor manera.

De acuerdo al objetivo específico N°3, describir la calidad de conformidad de agua de mesa Tocache, del distrito de Tocache – 2023, de acuerdo a los resultados de la tabla 8 el 39.1% indica que está totalmente de acuerdo con el agua de mesa Tocache ya que les brinda confianza al momento de consumir. Dicho resultado se asocia a la investigación de Acuña (2019), cuyo estudio se denomina: “La Calidad del Producto y la Fidelidad de los Clientes de la Empresa de Prendas de Vestir P.C.V. Importaciones Tacna, 2018”. Donde ha concluido que, la percepción positiva de la calidad del producto está estrechamente ligada a la fidelidad de los clientes. Aquellos consumidores que perciben altos estándares de calidad en las prendas de vestir son más propensos a ser leales a la empresa y a mantener una relación

a largo plazo es por ello de la importancia de mantener y mejorar constantemente la calidad de las prendas como un factor clave para retener y cultivar la lealtad de los clientes.

De acuerdo al objetivo específico N°4, describir la calidad de entrega de agua de mesa Tocache, del distrito de Tocache – 2023, de acuerdo a los resultados de la tabla 10 el 33.8% indica que la entrega del producto en el agua de mesa Tocache es adecuado en el tiempo promedio, Dicho resultado se asocia al de Morillo (2022), cuya investigación se denomina: “calidad del producto y satisfacción de los clientes en la empresa de agua tratada, Tarapoto -2021”, donde se concluyó que, en relación al nivel de calidad del producto, el 59% de los clientes lo calificó como bueno, mientras que el 73% expresó satisfacción con dicho nivel. Entonces podemos decir que, para tener a los clientes satisfechos en el agua de mesa Tocache tienen en consideración el tiempo de entrega de los productos, esto es importante que se practique ya que de esa manera se podrá satisfacer y fidelizar a los consumidores y mediante ello permitirá el crecimiento de la empresa.

De acuerdo al objetivo específico N°5, describir la calidad percibida de agua de mesa Tocache, del distrito de Tocache – 2023, de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 11 el 44.1% consideran que están de acuerdo con el tiempo que atiende a las llamas para atender los pedidos de los consumidores, lo cual esto es de mucha importancia en que se debe atender oportunamente. Dicho resultado se asocia al de Zarate (2019), cuya investigación se denomina: “Calidad del producto y fidelización de clientes en la empresa confort distrito de Huánuco 2019”; donde concluyó que la Fidelización de Clientes y el Producto se ha establecido el grado de conexión entre la calidad de los artículos y la lealtad del cliente es por ello el nivel capacitación del personal con la fidelización de clientes se relacionan adecuadamente. Es por ello que se debe tener en cuenta los aspectos mínimos antes, durante y después de la entrega de los productos de agua de mesa Tocache, para que de esa manera los clientes tengan una buena percepción del producto que se comercializa en la ciudad de Tocache, si esto

se realiza de la mejor manera estos comensales podrán recomendar a otras personas y esto a la empresa ayudará a un crecimiento adecuado.

De acuerdo al objetivo específico N°6, describir la calidad de servicio de agua de mesa Tocache, del distrito de Tocache – 2023, de acuerdo a los resultados que se han obtenido en la tabla 11 el 36.4% están de acuerdo con la calidad del producto que ofrece el agua de mesa Tocache es decir que el producto es adecuada y complace las necesidades que tiene el cliente. Este resultado podemos resaltar con lo que menciona Camisón et al. (2006), donde indica que, la calidad de servicio se traduce en una experiencia positiva para el cliente, donde se superan sus expectativas, se resuelven problemas de manera proactiva y se brinda un trato amable y personalizado. En esencia, se trata de crear un ambiente donde los clientes se sientan valorados y atendidos de manera excepcional, lo que a menudo conduce a la fidelización del cliente y al éxito a largo plazo para la empresa. Entonces podemos decir que en la empresa se preocupan por entregar un servicio de calidad, como se ha evidenciado es que los clientes consideran que el agua de mesa Tocache es de calidad, y esto se debe de seguir haciendo con la finalidad de fidelizar a los consumidores.

CONCLUSIONES

- En concordancia con el objetivo general, se concluye que la percepción sobre la calidad del agua de mesa en Tocache es crucial para entender las opiniones y actitudes de los consumidores. A través de la investigación enfocada en este objetivo, se ha identificado que la percepción general de los consumidores hacia la calidad de agua de mesa es positiva. Los consumidores muestran una confianza significativa en la pureza y seguridad del producto. Entonces los resultados revelan una percepción positiva de la calidad de agua de mesa Tocache. Sin embargo, también señala áreas de mejora, especialmente en aspectos específicos, que podrían impactar en la confianza y percepción de algunos consumidores. Es esencial para el desarrollo de estrategias que fortalezcan aún más la confianza y satisfacción de los consumidores en relación a este producto. Demostrando también en la Tabla 8 que el 39.1% de los encuestados indican estar totalmente de acuerdo en que la calidad del agua de mesa que es confiable para su consumo de los clientes y sus familiares. Ya que cumplen con todas las perspectivas correspondiente hacia un buen consumo de la calidad del producto.
- En concordancia con el objetivo específico N°1; se puede apreciar en la tabla N°3 que, un total combinado del 69.1% (De acuerdo y Totalmente de acuerdo) indica que una parte significativa de los encuestados considera que el agua de mesa Tocache cumple con los requisitos esperados del producto. Esta tendencia positiva sugiere una fuerte confianza o satisfacción con la conformidad del agua de mesa con los estándares requeridos por los consumidores. Así mismo, en la Tabla 4, un 74.4%; indica que una parte sustancial de los encuestados considera que el agua de mesa Tocache está alineada con sus gustos y preferencias personales. Esta percepción positiva sugiere una afinidad significativa con el producto, lo que puede reflejar una satisfacción con el sabor, la calidad o las características del agua de mesa. Por ende, la gran mayoría de los encuestados reflejan una percepción positiva en cuanto a la calidad de concepción del agua de mesa Tocache esto refleja que la marca de agua está logrando una percepción positiva de los clientes.

- En concordancia con el objetivo específico N°2; se puede apreciar en la tabla N°5; que un 62.2% (De acuerdo y Totalmente de acuerdo) muestra una tendencia positiva, indicando que una parte significativa de los encuestados siente que el agua de mesa Tocache satisface sus necesidades. Esto sugiere una percepción mayoritariamente favorable en cuanto a la capacidad del producto para cumplir con los requerimientos y expectativas de los consumidores. Así mismo, en la Tabla 6, refleja que un 57.7% (De acuerdo y Totalmente de acuerdo) indica que una parte significativa de los encuestados percibe que el diseño del Agua de mesa Tocache es atractivo. Esto indica que una mayoría considera que la presentación visual, etiquetado y envase del producto generan una impresión positiva. En efecto, la percepción de los consumidores sobre el diseño del agua de mesa Tocache es positiva.
- En concordancia con el objetivo específico N°3; en la Tabla 7 se refleja que un 71%, indica que una parte significativa de los encuestados percibe que el consumo de agua de mesa Tocache se realiza dentro del plazo de vencimiento. Esto sugiere una confianza considerable en la durabilidad del producto, lo que contribuye a una percepción positiva en términos de calidad y seguridad en el consumidor. En efecto, la mayoría de los encuestados perciben que el consumo de agua de mesa Tocache se encuentra dentro del plazo de vencimiento, lo que sugiere una confianza generalizada en la durabilidad del producto. Así mismo, en la Tabla 8 se refleja que un total combinado del 67.6% (De acuerdo y Totalmente de acuerdo) indica que una parte significativa de los encuestados percibe que la calidad del agua de mesa Tocache es confiable. Esto sugiere una confianza notable en la calidad y la fiabilidad del producto entre los consumidores.
- En concordancia con el objetivo específico N°4; se puede apreciar en la Tabla 9, que un 72.8% (Totalmente en desacuerdo y En desacuerdo) indica que la mayoría de los encuestados no ha experimentado defectos en el producto que hayan afectado su satisfacción. Esto sugiere una percepción mayoritariamente favorable en cuanto a la ausencia de defectos significativos en el producto. En efecto, la mayoría de los encuestados no ha experimentado defectos que hayan afectado su

satisfacción con el producto, lo que apunta a una percepción mayoritariamente positiva en cuanto a la calidad y la satisfacción con el agua de mesa Tocache. Así mismo en la Tabla 10, se puede apreciar que un 61.5% (De acuerdo y Totalmente de acuerdo), indica que una parte significativa de los encuestados considera que el proceso de entrega se realiza en el tiempo prometido. Esto sugiere una percepción mayoritariamente favorable en cuanto a la puntualidad del servicio de entrega del producto.

- En concordancia con el objetivo específico N°5; se puede apreciar en la Tabla 11, que un 69.9% (De acuerdo y Totalmente de acuerdo) indica que una parte significativa de los encuestados considera que el tiempo de atención de llamadas para pedidos es oportuno. Esto sugiere una percepción mayoritariamente favorable en cuanto a la eficiencia y prontitud en la atención de pedidos a través de llamadas. En efecto, la mayoría de los encuestados percibe que el tiempo de atención de llamadas para los pedidos es oportuno, lo que sugiere una percepción mayoritariamente positiva en cuanto a la eficacia en este aspecto del servicio. Así mismo, podemos apreciar que en la Tabla 12; Un total 71% (De acuerdo y Totalmente de acuerdo) indica que una parte significativa de los encuestados considera que el precio del agua de mesa Tocache es accesible en relación a productos similares en el mercado. Esto sugiere una percepción mayoritariamente favorable en cuanto a la relación calidad-precio del producto. En efecto, la mayoría de los encuestados percibe que el precio del agua de mesa Tocache es accesible en comparación con productos similares del mercado, lo que sugiere una percepción mayoritariamente positiva en términos de la relación calidad-precio del producto.
- En concordancia con el objetivo específico N°6; podemos apreciar en la Tabla 13; un 67% (De acuerdo y Totalmente de acuerdo) indica que una parte significativa de los encuestados considera que el agua de mesa Tocache refleja los atributos que promociona en su publicidad. Esto sugiere una percepción mayoritariamente favorable en cuanto a la congruencia entre la publicidad y la experiencia del producto. En efecto, la mayoría de los encuestados percibe que el agua de mesa Tocache

refleja los atributos que promociona en su publicidad, lo que sugiere una percepción mayoritariamente positiva en cuanto a la coherencia entre la publicidad y la experiencia del producto. Así mismo, en la Tabla 14, se puede apreciar que, un 65.1% (De acuerdo y Totalmente de acuerdo) indica que una parte significativa de los encuestados considera que el producto ofrecido por la empresa es de calidad. Esto sugiere una percepción mayoritariamente favorable en cuanto a la excelencia del producto. En efecto, la mayoría de los encuestados percibe que el producto ofrecido por la empresa es de calidad, lo que sugiere una percepción mayoritariamente positiva en cuanto a la excelencia del producto.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda al gerente de la empresa agua de mesa Tocache; asegurar que la información sobre el proceso de producción, estándares de calidad y pruebas de pureza estén disponibles para los consumidores. Una comunicación transparente genera confianza. Establecer canales para recibir retroalimentación directa de los consumidores. Escuchar sus opiniones y abordar cualquier problema reportado de manera rápida y efectiva. Desarrollar campañas educativas que resalten los aspectos únicos y la calidad del producto. Esto puede ser a través de marketing o incluso eventos comunitarios. La implementación de estas recomendaciones puede ayudar a fortalecer la percepción de calidad del agua de mesa Tocache, generando confianza en los consumidores y mejorando su satisfacción.
- Se recomienda al gerente de la empresa Tocache; obtener certificaciones reconocidas en la industria para respaldar la calidad del producto. Estas certificaciones pueden ser un sello de aprobación para los consumidores. Destacar prácticas sostenibles en la producción y distribución del agua Tocache. Esto puede atraer a consumidores conscientes del impacto ambiental. Crear una experiencia de cliente excepcional desde la compra hasta el consumo, ofreciendo valor agregado, como contenido educativo sobre el agua potable y cuidado de la salud. Ofrecer variedades, como formatos de tamaño diferentes o productos complementarios, para brindar opciones y adaptarse a diversas necesidades del consumidor. Estas recomendaciones ofrecen un enfoque más diversificado para mejorar la percepción de la calidad del producto de agua de mesa Tocache, buscando destacar la calidad, la sostenibilidad y la experiencia del consumidor como factores clave para mejorar la concepción del producto.
- Se recomienda al gerente de la empresa Tocache; Buscar innovaciones prácticas, como envases que mantengan la temperatura del agua o que faciliten su transporte. Explorar materiales de envases más sostenibles y eco-amigables para destacar el compromiso con el medio ambiente. Mantener una identidad visual coherente en todos los puntos de contacto

con el consumidor, desde la publicidad hasta el envase y la presencia en línea. Asegurarse de que la información en las etiquetas sea clara, detallada y atractiva. Esto incluye información sobre el origen, proceso de purificación y beneficios. Al implementar estas recomendaciones, la empresa puede mejorar la percepción de la calidad de diseño del agua de mesa Tocache, ofreciendo un envase más atractivo y funcional que se alinee con las expectativas del consumidor y mejore la experiencia general del producto.

- Se recomienda al gerente de la empresa Tocache; asegurarse que cada etapa de producción esté estandarizada y documentada para mantener la consistencia y conformidad con los estándares de calidad. Proporciona capacitación constante al personal sobre los estándares de calidad y realiza controles de calidad regulares para verificar el cumplimiento de estos estándares. Realiza auditorías internas y considera obtener certificaciones externas que respalden la conformidad del producto con normativas y estándares de la industria. Establece un sistema de retroalimentación interna que permita identificar áreas de mejora y realizar ajustes según la retroalimentación del personal y de los procesos de control de calidad. Identifica posibles áreas de riesgo en la producción y establece planes de acción para mitigarlos, lo que garantizará la conformidad del producto. Al enfocarse en la estandarización, capacitación, control de calidad y transparencia en los procesos, la empresa puede mejorar la calidad de conformidad del agua de mesa Tocache, lo que resultará en productos consistentes y de alta calidad.
- Se recomienda al gerente de la empresa Tocache; revisar y optimizar los procesos de distribución y entrega para garantizar la eficiencia en los tiempos de entrega. Implementar sistemas de seguimiento para que los consumidores puedan rastrear sus pedidos, lo que aumentará la transparencia y la confianza en el servicio de entrega. Ofrecer opciones de horarios de entrega flexibles para adaptarse a las necesidades de los consumidores, lo que puede incluir entregas fuera del horario laboral convencional. Mantener a los consumidores informados sobre el estado

de sus pedidos, notificando sobre posibles retrasos o cambios en el cronograma de entrega. Considerar asociaciones con empresas de logística reconocidas para mejorar la eficiencia y calidad de la entrega. Al aplicar estas recomendaciones, la empresa puede mejorar significativamente su servicio de entrega, lo que resultará en una mejor experiencia para los consumidores y en una mayor satisfacción con el producto.

- Se recomienda al gerente de la empresa Tocache; ofrecer opciones personalizadas o servicios a medida según las preferencias individuales de los clientes. Esto puede incluir suscripciones personalizadas o paquetes adaptados a necesidades específicas. Implementar programas de fidelización que recompensen a los clientes leales con beneficios exclusivos, descuentos o regalos. Destacar la experiencia sensorial del consumo del agua, resaltando su frescura, sabor único o suavidad. Esto puede diferenciar el producto y mejorar la percepción de calidad. Colaborar con instituciones reconocidas o expertos en la industria para respaldar y validar la calidad del agua de mesa Tocache. Compartir historias de éxito de consumidores que han experimentado beneficios notables al consumir el agua de mesa Tocache. Testimonios reales pueden respaldar la percepción de calidad. Estas recomendaciones adicionales pueden contribuir a mejorar la percepción de calidad del agua de mesa Tocache, resaltando aspectos específicos que pueden influir en la percepción de los consumidores.
- Se recomienda al gerente de la empresa Tocache; entrenar al personal para ofrecer un servicio al cliente excepcional, brindando respuestas rápidas y efectivas a las consultas y preocupaciones de los consumidores. Proporciona múltiples canales de comunicación para que los consumidores puedan contactar a la empresa fácilmente, ya sea por teléfono, correo electrónico o a través de plataformas en línea. Implementa sistemas para recopilar la retroalimentación de los clientes sobre su experiencia de servicio, lo que permitirá realizar mejoras continuas. Proporciona capacitación regular al equipo de servicio al cliente

y de entrega para garantizar un estándar consistente y de calidad en la atención. Ofrece garantías de satisfacción y políticas claras de devolución o reemplazo para generar confianza entre los consumidores. Realiza encuestas regulares de satisfacción para comprender las necesidades y expectativas de los clientes, lo que permitirá adaptar el servicio de acuerdo a sus requerimientos. Al implementar estas recomendaciones, la empresa puede mejorar significativamente la calidad del servicio de entrega y atención al cliente, generando una experiencia más satisfactoria para los consumidores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuña, P. (2019). *La Calidad del Producto y la Fidelidad de los Clientes de la Empresa de Prendas de Vestir P.C.V. Importaciones Tacna, 2018*. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Privada de Tacna.
- Barrera, G., López, M. (2013). *Importancia de la calidad del servicio al cliente*. Editorial el buzón de Pacioli.
- Briceño, J. (2021). *Calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Bella Durmiente Cargo S.A.C 2021*. [Tesis Licenciatura]. Universidad de Huanuco.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Editorial Pearson.
- Besterfield, H. (2009). *Control de la calidad*, Octava edición – Editorial Pearson educación.
- Camisón, C., Cruz, S., Gonzáles, T. (2006). *Gestión de calidad, conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Editorial Pearson Prentice Hall.
- Carrión, A. (2020). *Introducción a la gestión de la calidad*. Editorial Universitat Politècnica de Valencia.
- Endara, F., Cumbal, H., Cueva, R., Carrera, M. (2018). *Sistemas de gestión de calidad*. Editorial Grupo Compás.
- Hernández, H., Barrios, I., & Martínez, D. (2018). *Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones*. Criterio libre
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Fundamentos del Marketing*. Editorial Pearson.
- Morillo, W. (2022). *Calidad del producto y satisfacción de los clientes en las empresas de agua tratada, Tarapoto – 2021*. [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo.
- OMS (2009). *La Organización Mundial de la Salud*.
- Pablo, G. (2021). *Calidad de atención al cliente en la empresa Adan E.I.R.L. - Huánuco, 2020*. [Tesis Licenciatura] Universidad de Huanuco.
- Pérez, D. (2010) *Fidelización del cliente*, (2a ed.); ICB editorial.
- Sampieri, R., Collado, C. & Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Editorial Mc Graw Hill Education.

- Sánchez, C. (2006). *Manual para la integración de sistemas de gestión: calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales*. FC Editorial.
- Valenzuela, A., Choquehuanca, C. y Diaz, J. (2019). *Exportaciones y producción interna del Perú 1980-2018*. Artículo, Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo.
- Velásquez, T. (2021). *La Calidad de Servicio y la Fidelización del Cliente En El Hotel Internacional - Tingo María – 2018*. [Tesis de Licenciatura]. Universidad de Huanuco.
- Villacrés. B. (2013). *La calidad del producto y su impacto en la fidelidad de los clientes de la Curtiduría Hidalgo de la ciudad de Ambato,2013*. [Tesis de maestría]. Universidad Técnica Ambato.
- Villegas. M. (2013) “*La Calidad del producto y su efecto en la Imagen Corporativa de la Empresa CEPEDA CÍA. LTDA. de la ciudad de Ambato,2013*”. [Tesis de maestría]. Universidad Técnica Ambato.
- Zarate, W. (2019). *Calidad del producto y fidelización de clientes en la empresa Confort distrito de Huánuco 2019*. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Godoy Rituay, M. (2024). *Percepción de la calidad del producto de agua de mesa Tocache, del distrito de Tocache - 2023* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL PRODUCTO DE AGUA DE MESA TOCACHE, DEL DISTRITO DE TOCACHE - 2023”

| PROBLEMAS | OBJETIVOS | VARIABLE | METODOLOGIA |
|--|---|--|--|
| <p>Problema General</p> <p>¿Cómo es la percepción de la calidad del producto de agua de mesa Tocache, del distrito de Tocache – 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo es la calidad de concepción de agua de mesa Tocache, del distrito de Tocache – 2023? • ¿Cómo es la calidad de diseño de agua de mesa Tocache, del distrito de Tocache -2023? • ¿Como es la calidad de conformidad de agua de mesa Tocache, del distrito de Tocache – 2023? • ¿Cómo es la calidad entrega de agua de mesa Tocache, del distrito de Tocache – 2023? • ¿Como es la calidad percibida agua de mesa Tocache, del distrito de Tocache – 2023? • ¿Cómo es la calidad de servicio de agua de mesa Tocache, del distrito de Tocache – 2023? | <p>Objetivo General</p> <p>Describir la percepción de la calidad del producto de agua de mesa Tocache, del distrito de Tocache – 2023.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir la calidad de concepción de agua de mesa Tocache, del distrito de Tocache – 2023. • Describir la calidad de diseño de agua de mesa Tocache, del distrito de Tocache – 2023. • Describir la calidad de conformidad de agua de mesa Tocache, de la Provincia de Tocache – 2023. • Describir la calidad de entrega de agua de masa Tocache, del distrito de Tocache – 2023. • Describir la calidad percibida de agua de mesa Tocache, del distrito de Tocache – 2023. • Describir la calidad de servicio que brinda la empresa Tocache, del distrito de Tocache – 2023. | <p>Percepción de la Calidad del producto</p> | <p>Tipo de investigación Aplicada</p> <p>Enfoque Cuantitativo</p> <p>Alcance o nivel Descriptivo</p> <p>Diseño No experimental</p> <p>Población 18210 habitantes</p> <p>Muestra 376 habitantes</p> |



ANEXO 2
CUESTIONARIO DE INVESTIGACIÓN
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Estimado (a) cliente con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la **“PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL PRODUCTO DE AGUA DE MESA TOCACHE, DEL DISTRITO DE TOCACHE - 2023”**, para lo cual le pedimos su amable colaboración, respondiendo todas las preguntas, según su respuesta: 1: Totalmente en desacuerdo, 2: En desacuerdo, 3: Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4: De acuerdo y 5: Totalmente de acuerdo

Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

| N° | Preguntas | Escala de medición | | | | |
|----|---|--------------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | ¿Considera usted al consumir agua de mesa Tocache, cumple con todos los requisitos que exige el producto? | | | | | |
| 2 | ¿Considera usted que Agua de mesa Tocache se encuentra entre sus gustos y preferencias personales? | | | | | |
| 3 | ¿Considera usted que agua de mesa Tocache satisface sus necesidades? | | | | | |
| 4 | ¿Considera usted que Agua de mesa Tocache tiene un diseño atractivo? | | | | | |
| 5 | ¿Considera usted que al consumir agua de mesa Tocache se encuentra dentro del plazo de vencimiento? | | | | | |
| 6 | ¿La calidad de agua de mesa Tocache es confiable? | | | | | |
| 7 | ¿Usted ha experimentado algunos defectos en el producto que afectaron su satisfacción? | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 8 | ¿Considera usted que el proceso de entrega de "Agua de Mesa Tocache" se realiza en el tiempo prometido? | | | | | |
| 9 | ¿Considera usted que el tiempo en atender las llamadas para los pedidos es oportuna? | | | | | |
| 10 | ¿El precio de agua de mesa Tocache es accesible en comparación a productos similares del mercado? | | | | | |
| 11 | ¿Considera usted que agua de mesa Tocache refleja sus atributos que brinda en su publicidad? | | | | | |
| 12 | ¿El producto que ofrece la empresa es de calidad? | | | | | |

ANEXO 3
SOLICITUD PARA LA REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Tocache, 27 de setiembre del 2023

SR. ROGER MURRIETA TELLO
GERENTE GENERAL DE ENVASADORA DE A.M.T

Yo, María Hevel Godoy Rituay, identificado con DNI N.º 46174751, con domicilio en Jr. Tupac Amaru N°670, me dirijo ante usted con el debido respeto me presento y expongo:

Que, habiendo culminado la carrera profesional de Administración de empresas en la universidad de Huánuco, solicito a usted permiso para realizar mi trabajo de investigación en su empresa. Tema a investigar: “PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL PRODUCTO DE AGUA DE MESA TOCACHE” para optar el título profesional de licenciado en administración de empresas.

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para brindarle mis muestras de especial consideración y estima.

Atentamente,



María Hevel Godoy Rituay
DNI N.º 46174751

ANEXO 4

AUTORIZACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN



AGUA DE MESA TOCACHE E.I.R.L.
RUC: 20531352000
Dirección: Jr. Túpac Amaru # 670

Teléfonos: 042-551492 /957-520-450/980-177-229

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Tocache, 28 de septiembre del 2023.

CARTA N° 0015-2023-EAM-TOCACHE-G.G

SEÑORA: María Hevel Godoy Rituay

ASUNTO: Autorización para su Trabajo de Investigación

Por medio del presente me dirijo a usted para saludarlo cordialmente a nombre de **ENVASADORA DE AGUA DE MESA TOCACHE E.I.R.L** seguido es para **AUTORIZAR**, realizar su trabajo de investigación en mi empresa con el tema que me indica.

Es propicia la ocasión para expresarle las muestras de mi consideración y estima personal.



ENVASADORA DE AGUA DE MESA
TOCACHE E.I.R.L.
Roberto Hurtado Tello
GERENTE

ANEXO 5
PANEL FOTOGRÁFICO



