



# ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

LA CALIDAD DE SERVICIO HACIA EL CLIENTE Y SU RELACIÓN CON  
LA COMPETITIVIDAD EN EL CENTRO RECREACIONAL “VILLA EL  
CARMEN”, DISTRITO PUENTE PIEDRA, AÑO 2013.

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

**AUTOR:**

Bach. MANCHEGO CARRIÒN, MARIO LEONEL

**ASESOR:**

Dr. VICTOR PASTOR TALLEDO

LINEA DE INVESTIGACIÓN  
ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

**LIMA – PERÚ**

**2014**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de investigación se lo dedico principalmente a Dios por haberme dado mi existencia luego a mi madre que estando en el extranjero siempre me da su apoyo moral y a mi padre que con su esfuerzo y dedicación hace posible que yo esté cumpliendo mis metas.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer a todas las personas que me dieron su apoyo para concluir esta tesis, a mis padres a mis amigos por ayudarme en cada momento y especialmente a mi asesor, el Dr. Victor Pastor Talledo que mediante su apoyo, confianza y dedicación estoy logrando un gran paso en mi vida profesional, diaria a todas mis amistades por todo su apoyo y comprensión.

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo Mario Leonel Manchego Carrión con DNI N- 43435020, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento y omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima 15 de Julio del 2014

---

**Mario Leonel Manchego Carrión**

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis Titulada “LA CALIDAD DE SERVICIOS HACIA EL CLIENTE EN LA COMPETITIVIDAD EN EL CENTRO RECREACIONAL VILLA EL CARMEN” DISTRITO PUENTE PIEDRA, AÑO 2013”, a la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

El Autor

# ÍNDICE

CARÁTULA	
PÁGINAS PRELIMINARES	
Dedicatoria .....	i
Agradecimiento .....	ii
Declaratoria de autenticidad .....	iii
Presentación .....	iv
Índice .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
Introducción .....	1-2
Realidad Problemática .....	3-8
Antecedentes .....	8-11
Fundamentación Científica (Marco teórico) .....	11-26
Marco Conceptual .....	26-28
Justificación .....	29-30
1.1. Problema .....	31
1.1.1. Problema General .....	31
1.1.2. Problemas Específico .....	31
1.2. Hipótesis .....	32
1.2.1. Hipótesis General .....	32
1.2.2. Hipótesis Específicas .....	32-33
1.3. Objetivo .....	34
1.3.1 Objetivo General .....	34
1.3.2 Objetivos Específicos .....	34
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	
2.1 Variables .....	35
2.1.1 Identificación de Variables .....	35
2.2 Operacionalización de variables .....	36-42
2.3 Metodología .....	42
2.4 Tipos de Estudio .....	43
2.5 Diseño .....	42-44
2.6 Población, Muestra y Muestreo .....	44-45
2.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	46
2.8 Métodos de Análisis de Datos .....	46
2.9 Aspectos Éticos .....	49
<b>III. RESULTADOS</b>	
3.1 Confiabilidad .....	50-51
3.2 Distribución y la Homogeneidad .....	51-52
3.3 Prueba de Hipótesis .....	53-71
<b>IV. DISCUSIONES</b> .....	71-72
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	73
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	74
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	75-82
<b>ANEXOS</b> .....	83-95

## RESUMEN

La presente investigación busca determinar la relación existente entre la calidad de servicio con la competitividad en el centro recreacional “Villa el Carmen”, en el distrito de Puente Piedra. Año 2013.

Este estudio tiene 2 variables, la variable independiente que es calidad de servicio con sus 5 dimensiones y la variable dependiente que es competitividad con sus 2 dimensiones, este estudio es de tipo descriptivo correlacional ya que intenta medir la relación de la variable independiente (calidad de servicio) con la variable dependiente (competitividad). De Diseño no experimental y se recolecta datos correspondiente.

Este estudio tiene una población de 295 clientes de los cuales se toma una muestra de 800 clientes, se utilizó los conceptos teóricos de las variables de estudio, y la aplicación de una encuesta, a fin de determinar la relación entre ambas variables.

Como conclusión de este proyecto de investigación, podemos decir que las variables independiente y dependiente tienen relación en el centro recreacional “VILLA EL CARMEN”.

Palabras Claves: calidad y competitividad

## **ABSTRACT**

This research seeks to identify whether it influences the quality of service to the customer with competitiveness in the recreational center "Villa el Carmen", in the district of stone bridge. Year 2013.

This study has 2 variables, the independent variable is quality of service with its 5 dimensions and the dependent variable that is competitive with its 2 dimensions, this study is correlational descriptive and intended to measure the relationship of the independent variable (quality service) with the dependent variable (competitiveness). If no corresponding experimental design and data is collected.

This study has a population of 295 clients of which a sample of 800 customers is taken, the theoretical concepts of the study variables, and implementation of a survey to determine the relationship between the two variables was used.

To conclude this research project, we can say that the independent and dependent variables are related to the recreational center "VILLA EL CARMEN".

keywords: quality and competitiveness