



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Estilos de vida y calidad de servicio en discotecas del distrito de Morales,
2016.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

AUTOR:

Br. Mayhuay Gonzales, Johon Carlos

ASESOR:

Mg. Encomenderos Bancallan, Ivo Martin

LÍNEA DE INVESTIGACION

Gerencia de Marketing

TARAPOTO – PERÚ

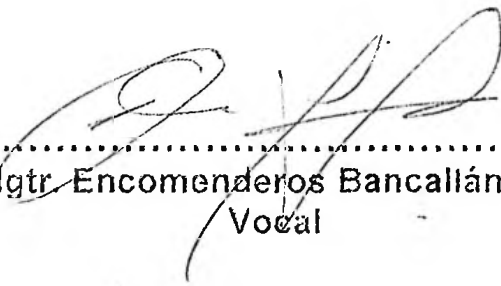
2016



.....
Mgtr. Terrones Borrego, Antonio Zalatiel
Presidente



.....
Dr. Torres Delgado, Wilson
Secretario



.....
Mgtr. Encomenderos Bancallán, Ivo
Vocal

Dedicatoria

Este trabajo de investigación está dedicado a mi familia y mi novia quienes son los motores que me impulsan a seguir adelante.

Agradecimiento

Al Mg. Encomenderos Bancallan, Ivo Martin. Asesor del proyecto, por ser el profesional lucido y reflexivo en adaptarse a las inquietudes de su asesorado.

Al Mg. Rubio Luna Victoria, Edward Freddy, director de la Escuela de Ingeniería de Sistemas, Universidad Cesar Vallejo Filial Tarapoto, por brindarme la facilidad de seguir desarrollándome como profesional y ser humano.

Declaración Jurada

Yo, Mayhuay Gonzales, Johon Carlos; estudiante del Programa Maestría en Administración de Negocios de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 44504780, con la tesis titulada: "Estilos de vida y calidad de servicio en discotecas del distrito de Morales, 2016"

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 16 de junio de 2016.



Johon Carlos Mayhuay Gonzales

DNI N°: 44504780

Presentación

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Estilos de vida y calidad de servicio en discotecas del distrito de Morales, 2016”, con la finalidad de establecer la relación entre estilos de vida y calidad de servicio en discotecas del distrito de Morales, 2016; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestro en Administración de empresas.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Mayhuay Gonzales, Johon Carlos

Índice

	Pág.
PÁGINAS PRELIMINARES	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1 Realidad Problemática	12
1.2 Trabajos previos	13
1.3 Teoría relacionadas al tema	17
1.4 Formulación del problema	24
1.5 Justificación del estudio	24
1.6 Hipótesis	25
1.7 Objetivos	26
II. MARCO METODOLÓGICO	27
2.1 Diseño de investigación	27
2.2 Variable, Operacionalización	27
2.3 Población y muestra	30
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos,	31
2.5 Método de análisis de datos	31
2.6 Aspectos éticos	31
III. RESULTADOS	32
IV. DISCUSIÓN	53
V. RECOMENDACIONES	60
VI. CONCLUSIONES	61
VII. REFERENCIAS	62

Anexo

- Anexo N°01** Encuesta estilo de vida (Arellano, 2015)
- Anexo N°02** Encuesta calidad de servicio (Kotler & Armstrong, 2012)
- Anexo N°03** Alfa de Cronbach de variable estilo de vida
- Anexo N°04** Alfa de Cronbach de variable calidad de servicio
- Anexo N°05** Escala de Stanones en la variables de estilo de vida
- Anexo N°06** Formulas estadísticas
- Anexo N°07** Juicio de experto
- Anexo N°08** Matriz de consistencia
- Anexo N°09** Ficha técnica de variable estilo de vida
- Anexo N°10** Ficha técnica de variable calidad de servicio
- Anexo N°11** Resultado de las dimensiones que conforman el Estilo de vida.

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla N°01 Esquema de estudio de variables	27
Tabla N°02 Operacionalización variable estilo de vida.	28
Tabla N°03 Operacionalización variable calidad de servicio.	29
Tabla N°04 Distribución de las personas a través del aforo en discotecas de la provincia de San Martín.	30
Tabla N°05 Personas a encuestar en discotecas provincia de San Martín.	31
Tabla N°6.1 Preferencia en discotecas según género	78
Tabla N°6.2 Preferencia en discotecas según su edad	80
Tabla N°6.3 Preferencia en discotecas según su Ocupación	82
Tabla N°6.4 Preferencia en discotecas según la inversión que realiza	84
Tabla N°07 Preferencia de discotecas según aspectos Psicológicos	85
Tabla N°08 Estilo de vida de las personas que frecuentan discotecas	33
Tabla N°09 Elementos tangibles del servicio en discotecas.	36
Tabla N°10 Responsabilidad y empatía del servicio en discotecas	38
Tabla N°11 Fiabilidad del servicio en discotecas	40
Tabla N°12 Formalidad del servicio en discotecas	42
Tabla N°13 Capacidad de respuesta del servicio en discotecas	44
Tabla N°14 Seguridad del servicio en discotecas	46
Tabla N°15 Atención personalizada del servicio en discotecas	48
Tabla N°16 Calidad de servicio en las discotecas	50
Tabla N°17 Tabla de contingencia Estilo de vida * Calidad de servicio	52
Tabla N°18 Prueba de correlación de Spearman	52

Índice de Gráficos

	Pág.
Gráfico N°1.1 Preferencia en discotecas según género	79
Gráfico N°1.2 Preferencia en discotecas según su edad	81
Gráfico N°1.3 Preferencia en discotecas según su Ocupación	83
Gráfico N°1.4 Preferencia en discotecas según la inversión que realiza	85
Gráfico N°02 Preferencia de discotecas según aspectos Psicológicos	87
Gráfico N°03 Estilo de vida de las personas que frecuentan discotecas	34
Gráfico N°04 Elementos tangibles del servicio en discotecas.	37
Gráfico N°05 Responsabilidad y empatía del servicio en discotecas	39
Gráfico N°06 Fiabilidad del servicio en discotecas	41
Gráfico N°07 Formalidad del servicio en discotecas	43
Gráfico N°08 Capacidad de respuesta del servicio en discotecas	45
Gráfico N°09 Seguridad del servicio en discotecas	47
Gráfico N°10 Atención personalizada del servicio en discotecas	49
Gráfico N°11 Calidad de servicio en las discotecas	51

RESUMEN

La investigación denominada “Estilos de vida y calidad de servicio en discotecas del distrito de Morales, 2016” tuvo como objetivo general establecer la correlación de dichas variables.

La investigación fue de tipo no experimental, de diseño descriptivo correlacional, tuvo una población de 7300 personas de acuerdo al aforo de ingreso de cada discoteca del distrito de Morales. Se utilizó la técnica de encuesta. Los datos fueron procesados utilizando tanto la estadística descriptiva como la inferencial a través del coeficiente de correlación de Spearman.

Los resultados de la investigación evidenciaron que en general, se han logrado determinar que el estilo de vida de las personas representan un 50% progresistas y un 32% modernas, son los que predominan en las discotecas mientras que el estilo de vida sofisticados representa un 12% y el adaptados 6% y El 51% de los clientes se sienten ni satisfechos ni insatisfechos con la calidad de servicio en la discoteca donde frecuenta, mientras el 29% de los clientes se muestran satisfechos con la calidad de servicio brindado y solo el 20% de los clientes se sienten insatisfechos con la calidad de servicio en la discoteca donde frecuenta.

La conclusión principal es que existe correlación positiva muy baja entre Estilos de vida y calidad de servicio en discotecas del distrito de Morales, 2016.

Palabras clave: estilo de vida, calidad de servicio, comportamiento del consumidor, marketing.

ABSTRACT

The research called "Lifestyles and quality of service clubs in the district Morales, 2016" overall objective was to establish the correlation lifestyles and quality of service clubs in the district Morales, 2016.

The research was type is not experimental, correlational descriptive design, had a population of 7,300 people according to the capacity of each entry Morales nightclub district. documentary techniques and survey analysis were used. The data were processed using both descriptive statistics and inferential through statistical correlations specifically the Spearman's rank correlation coefficient.

The research results showed that in general, have been able to determine that the lifestyle of people represent 50% progressive and 32% modern, predominate in nightclubs while the style of sophisticated life represents a 12 % and adjusted 6% and 51% of customers feel neither satisfied nor dissatisfied with the quality of service at the club where he attended while 29% of customers are satisfied with the quality of service provided and only 20 % of customers are dissatisfied with the quality of service at the club where he frequents.

The main conclusion is that there is very low positive correlation between lifestyle and quality of service clubs in the district Morales, 2016.

Keywords: lifestyle, quality of service, consumer behavior, marketing.