



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“La calidad de servicio y la competitividad de la empresa Corazón de Jesús de San Diego S.A. – SMP – 2018”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciado en Administración**

**AUTOR:**

Ruiz Espinoza, Cesar Alberto

**ASESOR:**

Dr. Díaz Saucedo, Severino Antonio

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión De Organizaciones

**LIMA – PERÚ**

**2018**

## Página del jurado

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 30-11-2018 Página : 1 de 1
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don:

RUIZ ESPINOZA, CESAR ALBERTO

Cuyo título es:

"LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA CORAZÓN DE JESÚS DE SAN DIEGO S.A. – SMP – 2018"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 (número), Dieciséis (letras).

Lugar y fecha: 30 de Noviembre del 2018

.....  
**Dr. Dávila Arenaza, Víctor Demetrio**

**PRESIDENTE**

.....  
**Mg. Casma Zarate, Carlos Antonio**

**SECRETARIO**

.....  
**Dr. Díaz Saucedo, Severino Antonio**

**VOCAL**

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

### **Dedicatoria**

A Emilia Monzón por acompañarme en esta etapa de mi vida, cuyo apoyo fue indispensable para el proceso de investigación, por la cual siempre estaré agradecido con ella.

A mis padres Alicia Espinoza y Oscar Ruiz, por brindarme su apoyo incondicional.

### **Agradecimiento**

A mi madre Alicia Espinoza y mi padre Oscar Ruiz porque gracias a sus enseñanzas me permitieron ser perseverante e ir en busca de mis objetivos.

A mi familia por su motivación asidua.

Al Dr. Antonio Saucedo porque fue participe en mi formación universitaria, por brindarme su apoyo incondicional, sus conocimientos y compartir sus experiencias.

## **Declaración de autenticidad**

Yo Cesar Alberto Ruiz Espinoza con DNI N° 45866539, 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 bajo juramento que todos los datos e información que se presentan en la tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, 30 de noviembre del 2018



---

Cesar Alberto Ruiz Espinoza

DNI: 45866539

## **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 servicio y la competitividad de la empresa Corazón de Jesús de San Diego S.A. – SMP – 2018”, 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.

Cesar Alberto Ruiz Espinoza

## ÍNDICE

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaración de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	x
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>11</b>
<b>1.1 Realidad problemática.....</b>	<b>13</b>
<b>1.2 Trabajos previos (Antecedentes).....</b>	<b>14</b>
1.2.1 Internacionales.....	14
1.2.2 Nacionales.....	17
<b>1.3 Teoría relacionada al tema Calidad de Servicio.....</b>	<b>20</b>
<b>1.4 Teoría relacionada al tema Competitividad.....</b>	<b>24</b>
<b>1.5 Formulación del problema.....</b>	<b>30</b>
1.5.1 General.....	30
1.5.2 Específicos.....	30
<b>1.6 Justificación del Problema.....</b>	<b>30</b>
1.6.1 Justificación Legal.....	30
1.6.3 Justificación Práctica – Teórica.....	31
<b>1.7 Hipótesis.....</b>	<b>31</b>
1.7.1 General.....	31
1.7.2 Específicas.....	31
<b>1.8 Objetivos.....</b>	<b>32</b>
1.8.1 General.....	32
1.8.2 Específicos.....	32
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>12</b>
<b>2.1 Diseño de investigación.....</b>	<b>34</b>
2.1.1 Tipo.....	34
2.1.2 Enfoque.....	34
2.1.3 Nivel.....	34
2.1.4 Diseño.....	34
<b>2.2 Variables, Operacionalización.....</b>	<b>35</b>

2.2.1 Variables .....	35
2.2.2 Matriz de Operacionalización .....	36
2.3 Población y muestra .....	37
2.3.1 Población .....	37
2.3.2 Muestra .....	37
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	38
2.4.1 Técnicas de recolección de datos .....	38
2.4.2 Instrumentos de recolección de datos .....	38
2.4.3 Validez .....	39
2.4.4 Confiabilidad .....	39
2.5 Métodos de análisis de datos .....	40
2.6 Aspectos éticos .....	41
III. RESULTADOS .....	37
IV. DISCUSIÓN .....	53
V. CONCLUSIONES .....	54
VI. RECOMENDACIONES .....	58
VII. REFERENCIAS .....	60
VIII. ANEXOS.....	63

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla N 1</b>	<b>Criterio de confiabilidad.....</b>	<b>39</b>
<b>Tabla N 2</b>	<b>Alfa de Cronbach.....</b>	<b>40</b>
<b>Tabla N 3</b>	<b>Estadísticas de fiabilidad.....</b>	<b>40</b>
<b>Tabla N 4</b>	<b>Frecuencia de variable Calidad de Servicio.....</b>	<b>43</b>
<b>Tabla N 5</b>	<b>Frecuencia de la dimensión Capacidad de Respuesta.....</b>	<b>44</b>
<b>Tabla N 6</b>	<b>Frecuencia de dimensión Fiabilidad.....</b>	<b>44</b>
<b>Tabla N 7</b>	<b>Frecuencia de dimensión Competencia.....</b>	<b>45</b>
<b>Tabla N 8</b>	<b>Frecuencia de variable Competitividad.....</b>	<b>45</b>
<b>Tabla N 11</b>	<b>Frecuencia de dimensión Creación de Valor.....</b>	<b>47</b>
<b>Tabla N 12</b>	<b>Interpretación del coeficiente de Correlación.....</b>	<b>48</b>
<b>Tabla N 13</b>	<b>Tabla de Correlaciones Calidad de servicio y Competitividad.....</b>	<b>49</b>
<b>Tabla N 14</b>	<b>Tabla de Correlaciones Calidad de servicio e Innovación.....</b>	<b>50</b>
<b>Tabla N 15</b>	<b>Tabla de Correlaciones Calidad de servicio y Agilidad comercial.....</b>	<b>51</b>
<b>Tabla N 16</b>	<b>Tabla de Correlaciones Calidad de servicios y Creación de valor.....</b>	<b>52</b>

## RESUMEN

El presente estudio titulado como “La Calidad de Servicio y la Competitividad de la empresa relación que existe entre las variables la calidad de servicio y la competitividad .La población estuvo conformado por 50 clientes de la empresa y la muestra fue la totalidad de la población, los datos fueron recogidos mediante la técnica de la encuesta se utilizó como instrumento el cuestionario que contenía 21 preguntas, los datos fueron procesados mediante el programa del SPSS usando métodos estadísticos. La investigación llego a la conclusión que se alcanzó el cumplimiento del objetivo general, el cual fue determinar la relación de la calidad de servicio con la competitividad de la empresa Corazón de Jesús de San Diego S.A. – SMP - 2018. Así mismo, se logró concluir que, al brindar una adecuada calidad de servicio a los clientes se evidenciará una adecuada competitividad.

**Palabras Clave:** Calidad de Servicio, Competitividad y Agilidad Comercial.

## ABSTRACT

The present study entitled "Quality of Service and Competitiveness of the Heart of Jesus Company of San Diego S.A. – S.M.P - 2018 "aimed to determine the relationship between the variables quality of service and competitiveness. The population consisted of 50 customers of the company and the sample was the entire population, the data was collected through the survey technique was used as an instrument the questionnaire that contained 21 questions, the data were processed through the SPSS program using statistical methods. The investigation reached the conclusion that the fulfillment of the general objective was reached, which was to determine the relationship that exists between the quality of service and the competitiveness of the company Corazón de Jesús of San Diego S.A. - SMP - 2018. Likewise, it was possible to conclude that, by providing an adequate quality of service to customers, adequate competitiveness will be evident.

**Keywords:** Quality of Service, Competitiveness and Commercial Agility.

Anexo 5. Pantallazo del Turnitin

feedback studio "La calidad de servicio y la competitividad de la empresa Corazón de Jesús de San Diego S.A. - SMP - 2018"

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"La calidad de servicio y la competitividad de la empresa Corazón de Jesús de San Diego S.A. SMP 2018"

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
Licenciado en Administración

**AUTOR:**  
Ruiz Espinoza, Cesar Alberto

**ASESOR:**  
Dr. Díaz Saucedo, Severino Antonio

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**  
Gestión De Organizaciones

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
UCV  
INVESTIGACIÓN DE LA EP DE ADMINISTRACIÓN  
LIMA

Resumen de coincidencias **15 %**

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias		
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	8 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5 %
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
5	Manuel Ibarra, Lourdes... Publicación	<1 %
6	Entregado a Universitat... Trabajo del estudiante	<1 %
7	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %

Déjame 1 de 51 Número de palabras: 11256

Yo, **Díaz Saucedo, Severino Antonio**, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo – Lima Norte revisor de la tesis titulada

**“La calidad de servicio y la competitividad de la empresa Corazón de Jesús de San Diego S.A. – SMP – 2018”** del estudiante **Cesar Alberto Ruiz Espinoza** constato que la investigación tiene un índice de similitud de **15 %** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 25 de Junio del 2019



  
 .....  
 Firma  
**Dr. Díaz Saucedo, Severino Antonio**  
**DNI: 07162975**

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------





# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Conste por el presente documento, el visto bueno que otorga el encargado del área de Investigación de la Escuela Profesional de Administración-Sede Lima Norte, a la versión final de trabajo de investigación que presente el alumno:

Sr (a): **RUIZ ESPINOZA, CESAR ALBERTO**

Trabajo de Investigación titulado:

**“LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA CORAZÓN DE JESÚS DE SAN DIEGO S.A. – SMP – 2018”**

Para obtener el grado Académico y/o Título profesional de  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

---

SUSTENTADO EN FECHA : **30 DE NOVIEMBRE DEL 2018**

NOTA O MENCIÓN : **16 (DIECISÉIS)**

Lima, 25 de Junio del 2019



**MSc. MATREÑA FOX PETRONILA LILIANA**

Coordinadora de Investigación de la EP de Administración