

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y
TURISMO

ESCUELA PROFESIONAL: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



CALIDAD DE SERVICIO Y VENTAJA COMPETITIVA EN LAS MYPES
DEL CENTRO COMERCIAL EL CARMEN, PROVINCIA DEL CUSCO

PERIODO: 2017-2018

Tesis presentada por:

Bach. LÓPEZ OQUENDO SHIRLLEY
MEILENKA

Para optar al Título Profesional de Licenciada en
Administración

Asesor académico:

Mgtr. CARLOS NAVARRO LUNA

CUSCO – 2020

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo determinar estadísticamente la relación que existe entre la calidad de servicio y la ventaja competitiva de las Mypes del centro comercial El Carmen, provincia del Cusco periodo 2017-2018. El tipo de investigación es de tipo aplicada, el nivel es descriptivo - correlacional, el diseño es no experimental, la población de estudio para la variable calidad de servicio fueron 12000 clientes recurrentes en un mes al centro comercial El Carmen, y para la variable ventaja competitiva fueron las 80 Mypes que funcionan en el centro comercial, la muestra no probabilística por el método de conveniencia para la variable calidad de servicio fueron 160 clientes, y para la variable ventaja competitiva fueron 80 Mypes, la técnica fue la encuesta, y el instrumento el cuestionario. Los instrumentos fueron validados con criterio de expertos. Las conclusiones permiten evidenciar lo siguiente: Se determinó que existe una relación positiva y directa entre las variables calidad de servicio (X) y la ventaja competitiva (Y), con un r de 0.567, esto se realizó a través del coeficiente de correlación de Pearson y se aceptó la hipótesis (H_1). Puesto que la regla de decisión fue: Si el nivel de significancia es menor o igual a 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. En la investigación se obtuvo un nivel de significancia de 0.00 por lo que se acepta la hipótesis alterna: “Sí existe relación entre la calidad de servicio (X) y la ventaja competitiva (Y) en las Mypes del centro comercial El Carmen, provincia del Cusco periodo 2017-2018.”