



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

“Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la empresa M&G

Frio S.A.C.”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Evelyn Yaneth Melgarejo Rodriguez

ASESOR:

Mg. Jesús Romero Pacora

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Planificación

LIMA-PERÚ

2017



 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 08 Fecha : 12-09-2017 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---


El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don
 (a) Melgarejo Rodríguez, Estelyn Yoneth
 cuyo título es: Gestión Administrativa y Calidad de
Servicio de la empresa MEG Frio S.A.C

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 13....(número)
TRECE.....(letras).

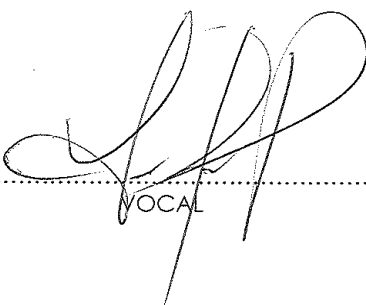
Trujillo (o Filial) UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO de 05 de DIC del 2017



 PRESIDENTE



 SECRETARIO



 VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



Dedicatoria

Este trabajo de investigación está dedicado primero a Dios que siempre me guía a cada instante de la vida, pero especialmente a mi madre ya ella ha sido el gran valor, soporte a pesar de sus dificultades siempre me dio la fortaleza, para seguir adelante, valentía, empeño, etc. Gracias por el aliento, la fe y la mejor madre del mundo.



Agradecimiento

Agradezco especialmente a mi madre a pesar de sus dificultades a su apoyo condicional, en brindarme una enseñanza adecuada y de descubrir nuevas cosas durante mi vida profesional y entre otros.

Agradezco también a los docentes que durante el ciclo universitario nos dieron a saber a sus respectivos consejos, incentivándonos en cada instante, a través de sus conocimientos por lo que nos hicieron llegar hasta los momentos valiosos de mi formación académica profesional.

Agradezco a mi asesor Mg. Romero Pacora, Jesús por guiarme en la búsqueda de nuevos conocimientos ligados, a la planeación, durante el desarrollo de la tesis que me servirá toda la vida.



Declaración de Autenticidad

Yo, Evelyn Yaneth Melgarejo Rodríguez , con DNI N° 46544297, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesa Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

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

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

Lima, 05 de diciembre del 2017

Evelyn Yaneth, Melgarejo Rodriguez



DECLARACIÓN JURADA DE AUTOR

Yo, Evelyn Yaneth Melgarejo Rodríguez, estudiante de la escuela profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Lima este, declaro que el trabajo académico titulado:

“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA M&G FRIO S.A.C.”, presentada en 91 folios para la obtención del grado académico profesional Bachiller, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionada todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo a lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

San Juan de Lurigancho, 16 de diciembre del 2017

Evelyn Yaneth Melgarejo Rodríguez



Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento a todo ustedes la Tesis Titulada **“Gestión Administrativa Y Calidad De Servicio En La Empresa M&G Frio S.A.C., San Juan De Lurigancho, 2017”** con la finalidad de poder cumplir con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

Evelyn Yaneth, Melgarejo Rodriguez



ÍNDICE

Contenido	Página
Carátula	i
Página preliminares	ii
Página de jurado	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaración de autenticidad	vi
Declaración jurada del autor	vii
Presentación	viii
RESUMEN	11
ABSTRACT	12
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Trabajos previos	15
1.3 Teorías relacionadas al tema	19
1.4 Formulación del problema	25
1.5 Justificación del estudio	26
1.6 Hipótesis	27
1.7 Objetivos	28
II. MÉTODO	29
2.1 Diseño de investigación	30
2.2 Variables y Operacionalización	31
2.3 Población y muestra	32
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	32
2.5 Métodos de análisis de datos	37
2.6 Aspectos éticos	37
III. RESULTADOS	38
IV. DISCUSIÓN	45
V. CONCLUSIONES	50
VI. RECOMENDACIONES	52
VII. REFERENCIAS	55
ANEXOS	58
Anexo 1: Tabla de especificación del instrumento	59
Anexo 2: Matriz de consistencia	61
Anexo 3: Cuestionario gestión administrativa	63
Anexo 4: Cuestionario calidad de servicio	65
Anexo 5: Discusión matriz de evidencias interna	67
Anexo 6: Matriz de evidencias externas para la discusión	68



Anexo 7 : Carta de autorización	149
Anexo 8 : Validación de los jurados	150
Anexo 9 : Base de datos de la gestión administrativa	172
Anexo 10: Base de datos de la calidad de servicio	173
Anexo 11: Porcentaje de similitud	178



ÍNDICE DE TABLAS

N°	Contenido	Página
Tabla 1	VARIABLES GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO	33
Tabla 2	ESCALA PSICOMÉTRICA DE RENSIS LIKERT	35
Tabla 3	ESTADÍSTICO DE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	36
Tabla 4	ESTADÍSTICO DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO	36
Tabla 5	VALIDACIÓN GESTIÓN ADMINISTRATIVA	37
Tabla 6	VALIDACIÓN CALIDAD DE SERVICIO	38
Tabla 7	TABLA DESCRIPTIVA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO	41
Tabla 8	TABLA DESCRIPTIVA DE LA DIMENSIÓN ORGANIZAR Y CALIDAD DE SERVICIO	42
Tabla 9	TABLA DESCRIPTIVA DE LA DIMENSIÓN DIRIGIR Y CALIDAD DE SERVICIO	43
Tabla 10	TABLA DESCRIPTIVA DE LA DIMENSIÓN COORDINAR Y CALIDAD DE SERVICIO	44
Tabla 11	TABLA DESCRIPTIVA DE LA DIMENSIÓN PREVEER Y CALIDAD DE SERVICIO	45
Tabla 12	TABLA DESCRIPTIVA DE LA DIMENSIÓN CONTROLAR Y CALIDAD DE SERVICIO	46
Tabla 13	OPERALIZACIÓN DE VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	61
Tabla 14	OPERALIZACIÓN DE VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO	62



RESUMEN

El presente trabajo de investigación es referente a la GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA EMPRESA M & G FRIO S.A.C., S.J.L., 2017, tuvo como finalidad identificar la relación entre las variables de Gestión Administrativa y Calidad del Servicio. La fundamentación teórica respecto a la Gestión administrativa y sus dimensiones Organizar, Dirigir, Coordinar, Preveer y Controlar se basó en la teoría de Fayol (1916), mientras que calidad del servicio y sus dimensiones de Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuestas, Seguridad y Empatía se basó en el autor Lovelock C. & Wirtz J. (2015). Para el desarrollo de este estudio de investigación se empleó el método científico y estadístico, el tipo de estudio es descriptivo correlacional, diseño no experimental, la población fue un censo los cuales son 38 colaboradores de la empresa M&G FRIO SAC. El instrumento utilizado fue el cuestionario y la técnica empleada la encuesta, la validación se realizó a través del juicio de cinco expertos, la confiabilidad se evaluó con el alfa de Cronbach, la cual arrojó 0.964 para la variable gestión administrativa y 0.951 para la variable calidad del servicio , el procedimiento estadístico se realizó mediante el programa de software SPSS 21, cuyo resultados permitieron llegar a las discusiones, conclusiones y recomendaciones del presente trabajo de estudio de investigación.

Palabras claves: Gestión Administrativa, Calidad de Servicio, Seguridad y Empatía



ABSTRACT

This research work is related to ADMINISTRATIVE MANAGEMENT AND QUALITY OF SERVICE IN THE M & G FRIO S.A.C., S.J.L., 2017, the purpose of which was to identify the relationship between the variables of Administrative Management and Quality of Service. The theoretical foundation regarding Administrative Management and its dimensions Organize, Direct, Coordinate, Previsión and Control was based on the theory of Fayol (1916), while quality of service and its dimensions of Tangible, Reliability, Responsiveness, Security and Empathy was based on the author Lovelock C. & Wirtz J. (2015). For the development of this research study the scientific and statistical method was used, the type of study is descriptive correlational, non-experimental design, the population was a census which are 38 employees of the company M & G FRIO SAC. The instrument used was the questionnaire and the technique used in the survey, the validation was made through the judgment of five experts, the reliability was evaluated with Cronbach's alpha, which yielded 0.964 for the variable administrative management and 0.951 for the variable quality of the service, the statistical procedure was carried out through the software program SPSS 21, whose results allowed to reach the discussions, conclusions and recommendations of the present research study work.

Keywords: Administrative Management, Quality of Service, Security and Empathy