



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

PROYECTO DE TESIS

Gestión Administrativa y Calidad de servicio en la Empresa Bosst Packing S.A.C.
CHOSICA 2016

AUTOR: GUTIERREZ ATUCSA,

Mari Cruz **ASESOR:**

Candía Menor, Marco Antonio

LINEA DE INVESTIGACION

Recursos Humanos

LIMA-PERU

2016-II

Ante todo a Dios, a mis padres y hermanas por inculcarme a ser empeñosa, persistente y dedicada en cada actividad que realizo. Gracias por ser parte de mi motivación e inspiración.

Agradezco al Mg. Marco Antonio
Candía Menor por orientarme hacia
una investigación rigurosa en las
ciencias empresariales.

Agradezco al doctor Flabio Romeo
Paca Pantigoso por orientarme
a desarrollar conocimientos
estadísticos indispensables para hacer
una investigación objetiva.

INDICE

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
RESUMEN.....	iii
ABSTRACT.....	iv
I. INTRODUCCION	
1.1. Realidad Problemática.....	1
1.2. Trabajos previos.....	3
1.3. Teorías relacionadas al tema	8
1.4. Formulación del problema.....	12
1.5. Justificación del problema.....	13
1.6. Hipótesis.....	14
1.7. Objetivo.....	14
II. METODOLOGI	
2.1. Diseño de investigación.....	15
2.2. Variables, Operacionalización.....	17
2.3. Población, muestra y muestreo.....	19
2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, validez y confiabilidad...	20
2.5. Método de Análisis de Datos.....	25
2.6. Aspectos éticos.....	26
III. RESULTADOS	27
IV. DISCUSION	33
V. CONCLUSION	38
VI. RECOMENDACIONES	39
VII. REFERENCIAS	43
ANEXOS	46
01: Cuestionario de Gestión Administrativa	
02: Cuestionario del Calidad de Servicio	
03: Matriz de consistencia	
04: Tabla de especificación de Gestión Administrativa	

05: Ficha técnica de calidad de servicio

06: Solicitud de permiso para aplicar el instrumento

07: Validaciones de los instrumentos

RESUMEN

La presente investigación es de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental de corte transversal y de enfoque cuantitativo, donde el objetivo es determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio desde la perspectiva de los clientes de la empresa Bosst Packing S.A.C. Lurigancho-Chosica 2016. Se utilizó las teorías propuestas de Fayol, Hitt, Koontz, Weinhrich & Cannice. La población de estudio estuvo conformada por 172 clientes de la empresa, para lo cual se tomo una muestra de 350 y mediante la fórmula se obtuvo los 172, a quienes se les empleó una encuesta en base a un cuestionario. Luego se procesó la información recopilada en el software SPSS, donde se utilizó la estadística descriptiva permitiendo obtener las tablas de frecuencias y las tablas cruzadas según lo planteado en los objetivos de investigación, se analizó y se interpretó la variable Gestión Administrativa, indicando que es regular en un 72.00 % y bueno en un 16.00%. Asimismo, se interpretó la variable Calidad de Servicio indicando que un 34.00% consideran que es muy buena y un 16% señalan que es regular. Además, en cuanto a los resultados alcanzados en el análisis estadístico mediante la prueba Rho Spearman en la contrastación de hipótesis entre las variables se logró una correlación moderada en un 0.635, lo cual demuestra que una Gestión Administrativa poco clara sin planificación conlleva a que la empresa tenga una mala calidad de servicio.

Palabras Claves: Gestión Administrativa , Calidad de Servicio, hipótesis, estadística

ABSTRACT

The present research is descriptive correlational level, non-experimental cross-sectional design and quantitative approach, where the objective is to determine the relationship between administrative management and quality of service from the perspective of Bosst Packing S.A.C. Lurigancho-Chosica 2016. The proposed theories of Fayol, Hitt, Koontz, Weinhrich & Cannice were used. The study population consisted of 172 clients of the company, for which a sample of 350 was taken and through the formula was obtained the 172, who were used a survey based on a questionnaire. We then processed the information collected in the SPSS software, where descriptive statistics were used, allowing us to obtain the frequency tables and cross tables as stated in the research objectives, analyzed and interpreted the variable Administrative Management, indicating that it is regular In 72.00% and good in 16.00%. Also, the variable Quality of Service was interpreted indicating that 34.00% consider it very good and 16% indicate that it is regular. In addition, the results obtained in the statistical analysis using the Rho Spearman test in the test of hypothesis between the variables obtained a moderate correlation in a 0.635, which shows that an Administration Administration unclear without planning entails that the company Have a poor quality of service.

Key Words: Administrative Management and Quality of Service