



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“Gestión administrativa y la calidad de servicio de la empresa
Montao, Santa Anita 2017”**

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

AUTOR:

Beteta Pablo, Manuel

ASESOR:

Mg. Daniel Cárdenas Canales.

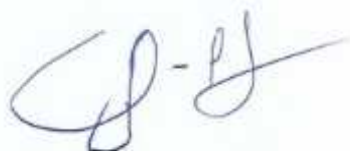
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Planificación

LIMA - PERÚ

Año 2017

PÁGINA DEL JURADO



Dr. Salas Quinto Oscar
Presidente



Mg. Graus Cortez Lupe
Secretario



Mg. Suasnabar Ugarte Federico
Vocal

Dedicatoria

Esta investigación es dedicada a Dios por darme la existencia, guiarme y por permitirme llegar a esta etapa de mi formación profesional. A mis queridos padres, porque aunque no vivan cerca de mí, siempre están brindándome sus mejores consejos, su amor infinito, motivándome y forjando mi camino por el sendero correcto para hacer de mí una mejor persona.

Agradecimiento

Esta investigación es el fruto de un trabajo en equipo, y quiero expresar mi gratitud a mis asesores de tesis, Mg. Suasnabar Ugarte, Alfredo y Mg. Cárdenas Canales, Daniel, por su apoyo, confianza, disposición y dedicación durante las diferentes fases de elaboración de mi tesis. A mis hermanos por contar con su apoyo incondicional y brindarme palabras de aliento para alcanzar mis metas.

Así también quiero expresar mi gratitud al Mg. Paca Pantigoso, F. Romeo por la ayuda prestada para poder terminar de manera exitosa mi tesis.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Manuel, Beteta Pablo con DNI N° 70257662 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar 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 esta tesis veraces y auténticos.

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

Lima, 10 de julio de 2017



Manuel, Beteta Pablo
DNI 70257662

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, presento ante ustedes la tesis titulada “GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA MONTAO, SANTA ANITA 2017”, la misma que someto a su consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de administración.

BETETA PABLO, MANUEL

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Manuel B. P.', is centered below the name. The signature is written in a cursive style with a horizontal line underneath.

INDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCION	1
1.1. Realidad problemática	1
1.2. Trabajos previos	3
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	6
1.4. Formulación del problema	13
1.5. Justificación del estudio	13
1.6. Hipótesis	14
1.7. Objetivos.....	15
II. MÉTODO	16
2.1. Diseño de la investigación	16
2.2. Variables, operacionalización	16
2.3. Población y muestra	18
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	18
2.5. Métodos de análisis de datos	22
2.6. Aspectos éticos.....	23
III. RESULTADOS	24
IV. DISCUSIÓN.....	29
V. CONCLUSIONES.....	33

VI. RECOMENDACIONES.....	34
VII. REFERENCIAS	36
ANEXOS	38
Instrumento de la variable Gestión Administrativa	38
Instrumento de la variable Calidad de servicio	40
Validación de los instrumentos de la variable gestión administrativa	42
Validación de los instrumentos de la variable calidad de servicio	52
Matriz de consistencia.....	62
Tabla de especificaciones	63
Solicitud de permiso para aplicar la encuesta	64
Acta de aprobación de originalidad de tesis.....	65

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Operacionalización de variables.....	16
Tabla N° 2: Validación del cuestionario de la variable 1.....	19
Tabla N° 3: Validación del cuestionario de la variable 2.....	20
Tabla N° 4: Expertos de la validación de las variables.....	21
Tabla N° 5: Confiabilidad de la variable 1.....	21
Tabla N° 6: Confiabilidad de la variable 2.....	22
Tabla N° 7: Distribución de frecuencia de variable 1 y variable 2.....	24
Tabla N° 8: Distribución de frecuencia dimensión 1 y variable 2.....	25
Tabla N° 9: Distribución de frecuencia dimensión 2 y variable 2.....	26
Tabla N° 10: Distribución de frecuencia dimensión 3 y variable 2.....	27
Tabla N° 11: Distribución de frecuencia dimensión 4 y variable 2.....	28

RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la empresa Montao, Santa Anita 2017. Se utilizó las teorías propuestas por Louffat & Hoffman & Bateson.

La investigación fue de tipo aplicada de nivel descriptiva-correlacional con un diseño no experimental de corte transversal. Se trabajó con una población conformada por 32 trabajadores, para la recolección de datos se usó la técnica de la encuesta y el instrumento fue un cuestionario de 30 ítems para la primera variable y 25 ítems para la segunda variable.

Los datos recopilados se procesaron en el software informático SPSS v.23, Luego de la recolección y procesamiento de datos, se contrastó la hipótesis mediante la prueba estadística de correlación de Spearman, lo cual concluyó que existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la empresa Montao, hipótesis que fue confirmada con un coeficiente de correlación de 0,866 con un nivel de significación bilateral de 0.000. Interpretando porcentualmente el índice de correlación nos expresa que existe un 86,6% de correlación entre las dos variables, que podría ser calificada como un nivel de correlación alta.

Palabras claves: gestión administrativa y calidad de servicio.

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the relationship between the administrative management and quality service of Montao Company, Santa Anita 2017". Was used the theories proposed of Louffat & Hoffman & Bateson.

The research was applied type descriptive-correlational level with a non-experimental design, cross-sectional. The study population was composed of 32 workers, for data collection was used the survey technique and the instrument was a questionnaire of 30 items for the first variable and 25 items for the second variable.

The data collected were processed in the computer software SPSS v.23. After data collection and processing, the hypothesis was contrasted using the Spearman correlation test, which concluded that there is a relationship between administrative management and quality of service in Montao Company, hypothesis that is confirmed with a correlation coefficient of 0,886 with a bilateral significance level of 0,000. Interpreting percentage index express that there is an 86,6% between two variables, which could be classified as a high correlation level.

Key words: Administrative management and quality of service